



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# IISALMEN KAUPUNGIN VERKKOSIVUJEN MAAHANMUUTTO-OSION UUDISTAMINEN

TEKIJÄT: Sini Hukkanen  
Maili Piho  
Aleksi Virpi

Koulutusala Sosiaali-, terveyst- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t) Sini Hukkanen, Maili Piho ja Aleksi Virpi			
Työn nimi Iisalmen kaupungin verkko-sivujen maahanmuutto-osion uudistaminen			
Päiväys	21.11.2017	Sivumäärä/Liitteet	48/11
Ohjaaja(t) Kristiina Kukkonen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaishuolto			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli uudistaa Iisalmen kaupungin verkkosivujen maahanmuuttotyön osio sel-laiseksi, että maahanmuuttajat löytäisivät verkosta tarpeellisen tiedon ja saisivat tukea kotoutumiseen. Verkkosivujen päivityksestä oli kulunut paljon aikaa ja tieto oli osaksi vanhentunutta. Työn tavoitteena oli uudistaa verkkosivut ajantasaisiksi sekä käyttäjäystävällisemmiksi. Tavoitteena oli myös luoda sivuihin sellainen sisältö, joka palvelee laajaa asiakaskuntaa. Asiakkaina voivat olla niin kantasuomalaiset, maahanmuuttajat kuin viran-omaisetkin.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaishuolto. Opinnäytetyö oli ke-hittämissuunnitelma. Opinnäytetyön aineisto koostui teoreettisesta viitekehuksesta, teemahaastattelusta saadusta tie-dosta sekä eri kaupunkien verkkosivujen vertailusta saadusta tiedosta. Teoreettinen viitekehys koostui maa-hanmuuttoa, palveluohjausta, verkkosivujen rakennetta sekä kieltä koskevasta teoriasta. Työssä haastateltiin Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaishuoltojen työntekijöitä teemahaastattelun avulla. Aineisto analysoitiin ja teemoiteltiin. Työssä vertailtiin myös Suomen isoimpien kaupunkien sekä väkimäärältään Iisal-men kokoisten kaupunkien maahanmuuttajille suunnattuja verkkosivuja.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena ovat uudistetut verkkosivut, joissa tiedon määrä on vähentynyt siten, ettei kuiten-kaan mitään olennaista ole poistettu. Uudet tekstit on kirjoitettu selkokielen ohjeita mukaillen, jotta tekstit oli-sivat mahdollisimman selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Näin sivujen käytettävyyttä on saatu paremmaksi heille, joiden äidinkieli on muu kuin suomi. Uudistusten myötä saatiin parannettua sivujen ulkoasua, raken-netta sekä kieltä.</p>			
Avainsanat palveluohjaus, maahanmuutto, verkkoviestintä			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Sini Hukkanen, Maili Piho ja Aleksi Virpi			
Title of Thesis Updating Iisalmi city's Immigration and Refugee Service's website			
Date	21.11.2017	Pages/Appendices	48/11
Supervisor(s) Kristiina Kukkonen			
Client Organisation /Partners Iisalmi city's Immigration and Refugee Service			
<p>Abstract</p> <p>In this thesis the website of Iisalmi city's Immigration and Refugee Services was updated. The information on this website was outdated and had not been updated for a long time. The website was renewed to be user-friendly so that the information would be up-to-date. The goal was to create contents that serves a wide range of clients. Clients can be both native Finns, immigrants and authorities.</p> <p>The client organisation of the thesis was the Immigration and Refugee Services of the city of Iisalmi. The thesis was made as a development work. The thesis consisted of theoretical framework, information received from thematic interviews and from the comparison of websites of various Finnish cities. The theoretical framework handled immigration, case management, web page structure and theory about language structure. The employees of the Immigration and Refugee Services of the city of Iisalmi were interviewed using the method of theme interview. The material was analyzed and themed. Websites aimed at immigrants and provided by Finland's biggest cities and cities approximately the same size as Iisalmi were also compared in this thesis.</p> <p>As a result of this development work there is an updated website, where the amount of information has been decreased without losing any relevant information. New texts were written by modifying plain writing principles in order to make texts clear and easy to understand. Updated website is now more accessible for those whose mother tongue is not Finnish. With those updates the new website's layout, structure and language structure were improved.</p>			
<p>Keywords case management, immigration, network communication</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA.....	7
3	VERKKOSIVUT MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUOHJAUKSEN TUKENA.....	8
3.1	Maahanmuuttaja ja maahanmuutto.....	9
3.2	Maahanmuuttajien ohjautuminen palveluihin .....	10
3.3	Verkkopalvelu .....	12
3.4	Verkkoviestintä ja kieli.....	12
4	TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	16
5	TIEDONKERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT .....	17
5.1	Eri kaupunkien verkkosivujen vertailu .....	17
5.2	Teemahaastattelu ja sisällönanalyysi .....	17
5.2.1	Toimeksiantajan haastattelu .....	20
6	VERKKOSIVUJEN UUDISTAMISPROSESSI .....	22
6.1	Verkkosivujen sisällön suunnittelu .....	23
6.2	Verkkosivujen uudistaminen .....	24
6.3	Uudistetut verkkosivut.....	25
6.3.1	Keskeiset uudistetut asiat .....	32
7	POHDINTA.....	33
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	35
	LIITE 1: HAASTATTELULOMAKE .....	38
	LIITE 2: VERKKOSIVUJEN TEKSTIT .....	39

## 1 JOHDANTO

Iisalmi sijaitsee Ylä-Savon seutukunnassa. Ylä-Savoon kuuluu seitsemän kuntaa: Iisalmi, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Pielavesi, Sonkajärvi ja Vieremä. Iisalmi on 22 000 asukkaan kaupunki ja näin ollen suurin Ylä-Savon kunta. Iisalmen kaupungin arvoja ovat tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus, edistysellisyys, kestävä kehitys ja yhteisöllisyys. Kaupungilla on kaksi sloganista: "Iisalmi - positiivisuuden alkulähteillä" ja "Elämän peruspilarit paikallaan". (Iisalmen kaupungin www-sivut s.a.)

Maahanmuuttajat ovat kohderyhmänä Ylä-Savossa ajankohtainen aihe, sillä maahanmuutto lisääntyy koko ajan. Tilastokeskuksen (s.a.) mukaan esimerkiksi vuonna 2011 Pohjois-Savossa väestöstä 1,9 prosenttia oli ulkomaalaistaustaisia henkilöitä. Vuonna 2015 osuus oli jo 2,6 prosenttia. Jotta maahanmuuttaneet tuntisivat itsensä osaksi suomalaista yhteiskuntaa, heille on luotava mahdollisuudet kotoutumiseen. Kotoutumisella tarkoitetaan tapahtumajanaa, jossa maahanmuuttajalla on mahdollisuuksia oppia erilaisia toimintatapoja sekä luoda uusia verkostoja yhteiskunnassa. (Alitolppa-Niitamo, Fågel ja Säävälä 2013, 6–7.)

Digitalisaation myötä palveluita sekä tietoa on viime vuosien aikana siirtynyt suurissa määrin internetiin. Tietoa kunnan tarjoamista palveluista on saatavilla yhä enemmän verkosta, esimerkiksi kunnan omilta verkkosivuilta. Sen vuoksi kuntien verkkoviestinnän tulisi olla kaikkien kuntalaisten saavutettavissa. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset pystyisivät osallistumaan ja käyttämään palveluita tasavertaisesti, riippumatta esimerkiksi kielitaidosta. Saavutettavilla verkkosivuilla voidaankin tukea maahanmuuttajien kotoutumista tarjoamalla heille riittävästi tietoa kuntansa palveluista ymmärrettävällä kielellä. Käytettävän kielen tulisi olla vähintään selkeän yleiskielen tasolla, mutta sitä voisi tarvittaessa täydentää selkokielellä. (Tamminen ja Alinikula 2017.)

Toimeksiantajana opinnäytetyössämme on Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaishuolto. He tekevät ohjaus- ja neuvontatyötä sekä maahanmuuttajien että pakolaisten kanssa. Heidän vastuullaan on Ylä-Savon yhteisen kotouttamisohjelman suunnitteleminen sekä yhteistyö eri kuntien kanssa. Tärkeä osa heidän työtään on myös yhteistyö eri viranomaisten kanssa.

Opinnäytetyönä uusimme Iisalmen kaupungin verkkosivujen maahanmuutto-osion sisällön. Verkkosivut löytyvät osoitteesta <http://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Kaupunki-Info/Maahanmuutto--ja-pakolaishuolto>. Aiheen olemme saaneet suoraan Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaishuoltoilta. Verkkosivujen päivittäminen kuuluu toimeksiantajan vastuulle, mutta he eivät itse pysty ajanpuutteen vuoksi tuottamaan uutta sisältöä vanhentuneille verkkosivuille eivätkä uudistamaan sivuja. Maahanmuutto-osio on vaikeasti ymmärrettävä ja sisältää vanhentunutta tietoa. Lauseet ovat rakenteeltaan pitkiä ja suomen kieltä osaavillekin haasteellisia ymmärtää. Sivut ovat myös rakenteeltaan hankalat, ja tärkeä tieto täytyy etsiä monen linkin takaa. Verkkosivujen helppolukuisuus on olennainen osa hyvää palveluohjausta, ja se auttaa maahanmuuttajia ymmärtämään heille tärkeää tietoa. Palveluohjaus, maahanmuuttaja ja maahanmuutto, verkkopalvelu, verkkoviestintä, verkkosivut ja

kieli sekä selkokieli muodostavat työmme teoreettisen viitekehyksen. Viitekehys koostuu selkeitä ohjeita antavista käsitteistä sekä laajemmista kokonaisuuksista. Kaikki käsitteet olivat olennaisia työmme toteutuksen kannalta.

Työmme tavoitteena on kehittää Iisalmen kaupungin maahanmuuttotyötä palvelevat sivut. Tavoitteena on myös luoda sivuihin sellainen sisältö, joka palvelee laajaa asiakaskuntaa; sivuja käyttävät työntekijöiden lisäksi maahanmuuttajat, kantaväestö sekä viranomaiset. Muuttaessaan maahan tai eri paikkakunnalle maahanmuuttajat tarvitsevat erilaista tietoa palveluista, jotka auttavat heitä kotoutumaan. Kantaväestö löytää sivuilta yleistietoa maahanmuutosta sekä palveluista. Sivusta on hyötyä myös silloin, kun puoliso, perheenjäsen tai muu läheinen on maahanmuuttaja. Viranomaiset voivat käyttää sivuja silloin, kun asiakkaana on maahanmuuttaja. Verkkosivuilla on iso rooli myös asiakkaiden ohjautumisessa työntekijöiden luo. Tuotamme maahanmuutto- ja pakolaispalveluita esittelevän tekstin suomen lisäksi myös englannin, viron ja venäjän kielellä.

Uudistamisessa noudatamme Iisalmen kaupungin viestintästrategiaa. Sen mukaan viestintä on jatkuvaa, avointa, sujuvaa ja muutoksiin nopeasti reagoivaa. Viestinnässä käytetään monipuolisesti eri tiedotuskanavia. Jokainen yksikkö tietää omista asioistaan parhaiten, joten kukin niistä on vastuussa heitä koskevien asioiden tiedottamisesta. Viestinnän tarkoituksena on asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen jakamalla tietoa palveluista, päämääristä ja suunnitelmista. Kohderyhmänä ovat iisalmelaiset sekä mahdolliset tulevat iisalmelaiset. (Iisalmen kaupungin viestintästrategia 2011).

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA

Iisalmessa maahanmuuttotyötä tekee maahanmuutto- ja pakolaispalvelut. Esimiehenä toimii maahanmuuttotyön koordinaattori, joka vastaa hallinnollisista asioista. Lisäksi yksikössä työskentelee maahanmuuttotyön asiantuntija, kaksi pakolaisohjaajaa sekä järjestökoordinaattori. Maahanmuuttotyön asiantuntijan asiakkaina ovat työn, opiskelun tai perhesiteen perusteella maahanmuuttaneet. Pakolaisohjaajien asiakkaina ovat kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat. Lisäksi toinen pakolaisohjaajista tekee sosiaalityöntekijän tehtäviä. Järjestökoordinaattori toimii kotouttamisen tukena järjestöyhteistyössä. Hänen tehtävänsä on hankerahoitteinen.

Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut järjestää ohjaus- ja neuvontatyötä maahanmuuttajille ja pakolaisille. Heidän vastuullaan ovat myös kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden vastaanotto ja siihen liittyvät asiat, kuten esimerkiksi asuntojen valmistelu, viranomaisyhteistyö, terveystarkastukset ja rekisteröitymiset. He tekevät yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa, esimerkiksi poliisin, Kelan, päiväkotien ja koulujen sekä TE-toimiston ja Migrin kanssa. He hoitavat myös tulkkausasioita eli kouluttavat yhteistyökumppaneita.

Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut kehittää Iisalmen kaupungin maahanmuuttoasioita ja valmistelee niitä esimerkiksi kaupungin hallitukselle ja valtuustolle. He suunnittelevat ja toimeksipanevat Ylä-Savon yhteisen kotouttamisohjelman ja tekevät kotouttamisyhteistyötä kuntien kanssa. He osallistuvat myös valtakunnalliseen kotouttamistyön kehittämiseen. Yksikkö tekee yhteistyötä tiedotusvälineiden kanssa sekä tiedottaa harrastus- ja vapaa-ajan toiminnasta. Maahanmuuttotyöhön liittyvä hanketyöskentely ja järjestöyhteistyön koordinoiminen kuuluvat myös yksikön tehtäviin. Lisäksi yksikkö järjestää koulutuksia yhteistyötahoille sekä ohjaa opiskelijaharjoittelijoita.

### 3 VERKKOSIVUT MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUOHJAUKSEN TUKENA

Työmme teoreettinen viitekehys koostuu monesta aluksi irralliselta vaikuttavasta osiosta, mutta ne kaikki ovat kuitenkin oleellisia opinnäytetyömme lopputuloksen kannalta. Työssämme tarvitsemme teoriatietoa verkkosivujen rakenteesta ja selkeästä viestinnästä. Toisaalta tarvitsemme myös tietoa pääkohderyhmästä eli maahanmuuttajista, jotta pystyisimme suunnittelemaan tekstit heidät huomioiden.

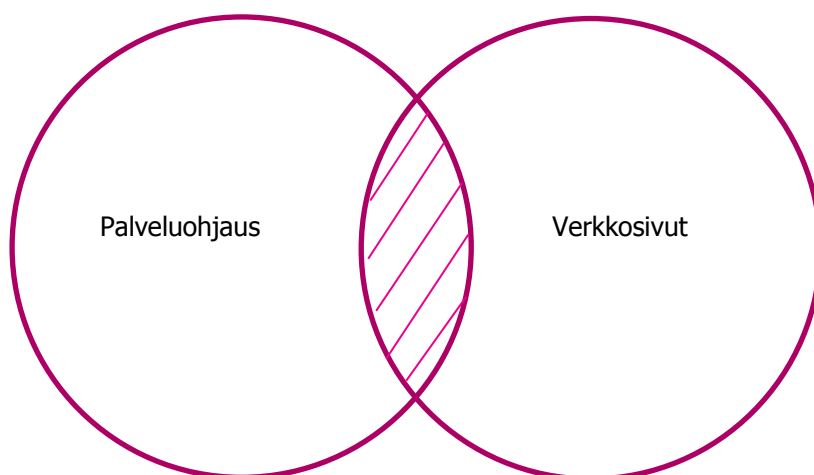
Sosiaalihuoltolaissa (2014) säädetään ”sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä muista sosiaalihuollon kunnallisista tehtävistä ja palveluista sekä niiden toteuttamisesta”. Sosiaalihuoltolaista tehdyssä soveltamisoppaassa käydään läpi sosiaalihuoltolain säännökset sekä niiden tulkinnot hallituksen esityksen ja esimerkkien avulla. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas tulkitsee lain pykälää 33 sosiaalipalvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta:

*Tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. -- Tietoa kunnallisista sosiaalipalveluista sekä tietoa palvelujen hakemisesta ja niiden saamisen perusteista on julkaistava siten, että ne ovat kaikkien kuntalaisten yhdenvertaisesti saavutettavissa ja ymmärrettävissä. Tämä edellyttää tiedonsaannin ja tiedon välittämisen turvaamista monimuotoisella, eri kommunikatiokeinot huomioivalla viestinnällä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017.)*

Hallintolaissa (2003, § 9) sanotaan hyvän kielenkäytön vaatimuksesta seuraavaa: ”Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.” Kuntalain (2015) pykälän 29 mukaan kunnan on viestinnässään käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. Kuntalaissa on myös säädetty kaupunkien kuntastrategiasta. Sen mukaan kuntastrategiassa on otettava huomioon asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen sekä heidän osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuutensa (kuntalaki 2015, § 37). Iisalmen kaupunki on tehnyt oman kuntastrategiansa pohjalta viestintästrategian, jossa määritellään viestinnän arvot, päämäärät ja kohderyhmät (Iisalmen kaupungin viestintästrategia 2011). Tätä strategiaa olemme noudattaneet opinnäytetyötä tehdessämme.

Työmme pohjautuu käsitteille ”kehittämistyö”, ”palveluohjaus”, ”maahanmuutto ja maahanmuuttaja”, ”verkkopalvelu”, ”verkkoviestintä”, ”verkkosivut” ja ”selkokieli”. Olemme valinneet palveluohjauksen käsitteeksi, koska se ohjaa koko opinnäytetyötä. Uusimme Iisalmen kaupungin verkkosivujen maahanmuutto-osion, joten maahanmuutto käsitteenä on olennainen osa opinnäytetyötä. Verkkopalvelu, verkkoviestintä ja verkkosivut ovat olennaisia käsitteitä työn luonteen vuoksi, koska työmme tuotos on Internetissä. Olemme valinneet selkokielen käsitteeksi, koska verkkosivujen kohderyhmänä ovat maahanmuuttajat. Sen vuoksi tiedon täytyy olla mahdollisimman helposti ymmärrettävää. Lisäksi toimeksiantajalta on tullut toive selkokielen tekstin käytöstä verkkosivuilla. Verkkosivuja ei ole päivitetty selkokielelle, mutta olemme mukailleet selkokielen teoriaa tekstejä tuottaessamme. Työmme avainsanat ovat ”palveluohjaus”, ”maahanmuutto” ja ”verkkoviestintä”.





KUVIO 1. Palveluohjaus ja verkkosivut.

Kuviossa 1 olemme havainnollistaneet palveluohjauksen ja verkkosivujen välistä suhdetta. Kuviosta käy ilmi, miten palveluohjaus ja verkkosivut limittyvät osittain toisiinsa. Ne muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jonka avulla asiakkaiden on helpompi ohjautua palveluihin. Palveluohjaus voi myös tapahtua kokonaan verkossa, jos asiakas hakeutuu itseohjautuvasti eri viranomaisten palveluihin. Verkkosivujen kautta asiakas voi myös ohjautua kasvokkain tapahtuvaan palveluohjaukseen maahanmuutto- ja pakolaispalveluihin.

### 3.1 Maahanmuuttaja ja maahanmuutto

Ihmiset muuttavat maasta toiseen erilaisin perustein ja heitä kaikkia voidaan kutsua maahanmuuttajiksi. Se on yleiskäsite ja näin ollen koskee kaikkia maahan muuttaneita. Pakolaiseksi voidaan kutsua ulkomaalaistaustaista henkilöä, joka on joutunut jättämään kotimaansa vainon vuoksi. Hänen henkensä voi olla uhattuna alkuperän, uskonnon, kansallisuuden tai poliittisten aatteitten takia. Pakolaisstatuksen saa henkilö, jolle jokin valtio on myöntänyt turvapaikan tai kenet YK:n pakolaisjärjestö (UNHCR) luokittelee pakolaiseksi. Turvapaikanhakijaksi voidaan kutsua henkilöä, jolla ei vielä ole oleskelulupaa, mutta hän hakee silti suojelua vieraalta valtiolta. Paluumuuttajalla tarkoitetaan Suomeen palaava ulkosuomalaista henkilöä. (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a.a.)

Maahanmuutolla tarkoitetaan yleensä vain ulkomaalaisten muuttamista Suomeen. Kuitenkin myös paluumuuttajat ja heidän jälkeläisensä kuuluvat maahanmuuttajiin. Suomi on ollut osana globaalia muuttoliikettä jo viimeiset 150 vuotta, ja se on usein ollut lähtömaan asemassa. 1800-luvulla monet suomalaiset muuttivat Pohjois-Amerikkaan ja 1900-luvulla työn perässä Ruotsiin. (Martikainen, Saari ja Korkiasaari 2014, 26–37.)

1900-luvun alussa muuttoliikkeen suunta vaihtui poismuutosta maahanmuuttoon. Suomeen saapui sotien myötä pakolaisia ja paluumuuttajia. 1970-luvun alkupuolella myös Ruotsiin muuttaneista moni alkoi tullemaan takaisin Suomeen. Euroopan unioniin liittyminen toi mukaan myös erilaisen maahanmuuttopolitiikan. Suomi joutui hyväksymään melko vapaan liikkumisen EU:n alueella. Suomeen muutti pakolaisten ja aviopuolisoiden lisäksi myös työvoimaa ja opiskelijoita. (Martikainen ym. 2014, 26–37.)

Nyt Suomeen muutetaan eri syistä. Muuton syy voi olla opiskelu, työskentely tai perhesiteet. Osa muuttajista asuu Suomessa vain väliaikaisesti, osa muuttaa pysyvästi ja osa hakee ajan myötä myös Suomen kansalaisuuden. Koko väestöstä ulkomaalaiset muodostivat vuonna 2014 melkein kuusi prosenttia ja eniten heitä asui pääkaupunkiseudulla ja Etelä-Suomessa. (Sisäministeriö s.a.a.) Maahanmuutto Suomeen onkin kasvanut 2000-luvulla lähes kaksinkertaisesti. Arvioiden mukaan vuonna 2030 Suomessa on noin 500 000 ulkomaalaista. Maahanmuuttajien määrän kasvaessa myös monikulttuurisuus, monikielisyys sekä arvojen ja tapojen monimuotoisuus kasvavat. Ne tulevat olemaan isompi osa Suomen yhteiskuntaa. Maahanmuuttajien kotoutuminen tulisi siten nähdä kaksisuuntaisena prosessina, johon niin maahanmuuttajat kuin Suomen yhteiskunta sitoutuvat. (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a.b.)

Kulttuuriin kuuluu olennaisena osana kieli. Maahanmuuttajan oman äidinkielen säilyminen on tärkeää, jotta se voi siirtyä sukupolvelta toiselle. Tämän lisäksi täytyy hallita kohdemaan kieli, jotta ihmisen pystyy integroitumaan ympäröivään yhteiskuntaan. Selkeä viestintä on molemmien puolin tärkeää ja vierasta kieltä voi käyttää hyvinkin luovasti. Kielitaito voi olla hyvin erilainen eri ihmisillä ja näin ollen ihmisiä tulisi rohkaista käyttämään kieltä, jotta hän oppii ja rohkenee käyttämään sitä. Alkuvaiheessa maahanmuuttajalla ei ole välttämättä muita kontakteja kuin suomalaiset viranomaiset, jolloin kieli sekä erilaiset lomakkeet voivat olla hyvin sekava kokemus henkilölle, jolla ei ole suomen kielen taitoa. (Räty 2002, 114, 154–159.)

Muuttaminen ja sopeutuminen uuteen ympäristöön on kulttuurisokki, joka on usean eri vaiheen prosessi. Sopeutumisprosessi on kuitenkin kaikille hyvin yksilöllinen ja eri ihmisille voi liittyä siihen eri asioita. Usein sellaisten henkilöiden on helpoin ja nopein sopeutua, jotka ovat muuttaneet vapaaehtoisesti ja ovat siihen etukäteen valmistautuneet. Myös ympäristöllä johon ihminen muuttaa, on merkittävä osa kotoutumisessa. Jos ympäristö on vastaanottavainen, on myös sopeutuminen nopeampaa. (Räty 2002, 120–121.)

Suomessa pääsääntöisesti asuva ulkomaalainen on oikeutettu samoihin palveluihin kuin kansuomalaisetkin. Pysyvästi Suomessa asuvaksi katsotaan henkilö, jolla on vähintään vuoden oleskelulupa. Tämän lisäksi on oltava aikomus jäädä Suomeen pysyvästi. Maahanmuuttajien ohjausta ja palveluja miettiessä on hyvä huomata, että esimerkiksi opiskelemaan tuleva ulkomaalainen ei saa samoja palveluja kuin Suomessa pysyvästi asuvat. (Räty 2002, 142–143.)

### 3.2 Maahanmuuttajien ohjautuminen palveluihin

Palveluohjaukselle on olemassa erilaisia määritelmiä. Määritelmät vaihtelevat sen mukaan, millainen asiakas tai asiakasryhmä on kyseessä. Näkökulma, joka korostaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan etua, sopii useiden erilaisten asiakasryhmien kanssa työskentelyyn. Tärkeää palveluohjauksessa on asiakkaan kohtaaminen sekä luottamuksen rakentaminen. Palveluohjauksen tarkoitus ei ole muuttaa asiakasta. (Suomen palveluohjausyhdistys ry, s.a.) Opinnäytetyössämme palveluohjaus tapahtuu

verkossa, ja pääkohderyhmä ovat maahanmuuttajat. Uudistaessamme verkkosivuja otamme huomioon asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan edun tuottaessamme verkkosivuista selkeän kokonaisuuden. Asiakkaan etuun kiinnitämme huomiota suunnittelemalla teksteistä selkeät ja helposti ymmärrettävät, jolloin myös heikommin suomea osaava ymmärtäisi lukemansa.

Palveluohjaus nähdään usein prosessina, joka on ennalta määrätty. Toisin sanoen oletetaan, että se toimii aina saman kaavan mukaan. Mikäli palveluohjausprosessia määriteltäisiin liian tarkasti ja sitä noudatettaisiin sen mukaan, olisi mahdollista, ettei asiakas pystyisi itse vaikuttamaan toiminnan sisältöön tai prosessin kulkuun. (Suominen ja Tuominen 2007, 40.) Meidän työssämme palveluohjauksen tapahtuessa verkossa asiakas pystyy itse päättämään, riittääkö verkkosivuilta löytyvä tieto vai hakeutuuko hän maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden piiriin.

Kirjallisuudessa on mainittu sisällöllisesti eri tavoin painottuvia palveluohjausmalleja, mutta kulloinkin käytettävä malli riippuu asiakkaan elämäntilanteesta. Se on kuitenkin ennen kaikkea toimintamalli, jolla pystytään tekemään työtä jäsentyneesti ja suunnitellusti. Tavoitteena siinä on, että asiakkaalle pystytään tarjoamaan ne palvelut, joita hän kulloisessakin elämäntilanteessaan tarvitsee. Lisäksi on tärkeää, että työtä tehdään asiakaslähtöisesti, jolloin tavoitteena on asiakkaan ja hänen läheistensä elämänhallinta. (Pietiläinen ja Seppälä 2003, 10–11.)

Maahanmuuttajien tarvitsemat palveluntarpeet ovat pitkälti samat kuin syntyperäisillä suomalaisilla. Erityisiä ongelmia kohdataan usein oikean palvelun löytämisessä, palveluun pääsemisessä, palvelun käyttämisessä sekä palvelusta toiseen siirtymisessä. Nämä ongelmat eivät rajoitu pelkästään vasta maahanmuuttaneihin vaan niitä kohdataan myös pidempään Suomessa asuneiden parissa. Usein myös suomalaiset järjestelmät ovat melko monimutkaisia, jotka ovat jo itsessään haasteellisia niin maahanmuuttajille kuin myös kantasuomalaisille. (Lehdonvirta ja Peltola 2005, 82–83.)

Vaikka maahanmuuttaja löytäisikin oikean palvelun ja pääsisi sen piiriin, se ei vielä itsessään takaa sitä, että hän pystyisi sitä oikein käyttämään. Ongelmaksi voi muodostua heikko kielitaito tai viraston puolelta tarvittavan tulkkauksen puuttuminen. Myöskin viranomaisilla voi olla hankalaa hahmottaa henkilön tilannetta, eikä näin ollen esimerkiksi palvelusta toiseen siirtymiset sujuu suunnitellusti. Näissä siirtymäkohdissa palveluohjaajalla on merkittävä rooli, jotta asiakasta pystytään tukemaan parhaalla mahdollisella tavalla. Työn tavoitteena on asiakkaan valtaistuminen, jotta asiakas pystyy tulevaisuudessa tekemään itsenäisiä valintoja sekä suunnittelemaan omaa tulevaisuuttaan. (Lehdonvirta ja Peltola 2005, 82–85.)

Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut ja heidän verkkosivunsa ovat osana palveluohjausta. Maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden työntekijät ovat itse palvelun tuottajia tarjoamalla esimerkiksi neuvonnan palveluita. He myöskin ohjaavat tarvittavien palveluihin, esimerkiksi Kelan tai työvoimapalveluiden piiriin.

### 3.3 Verkkopalvelu

Verkkopalvelulla tarkoitetaan internetissä olevaa sisältökokonaisuutta. Sillä viitataan verkkosivustoon, joka on esimerkiksi kunnan tuottama selkeä kokonaisuus. (Sanastokeskus TSK ry, 2012.) Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA (2014) on julkaissut suosituksen julkisten verkkopalvelujen suunnittelusta ja kehittämisestä. Sen mukaan verkkopalveluiden kehittäjän tulisi ottaa huomioon käyttäjälähtöisyyden vaatimukset saavutettavuuden ja käytettävyyden osalta. Saavutettavuudella pyritään sivujen käyttäjien yhdenvertaisuuteen ja siihen, että sivut ovat esteettömät, helpokäyttöiset ja selkeät. Sivustolla tulisi käyttää helppoa ja ymmärrettävää kieltä, mikä helpottaisi esimerkiksi muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvia tai lukemisa vaikeudesta kärsiviä. Tekstin ymmärrettävyyden kannalta voi pohtia, tulisiko jotkin sivuston osat tarjota kokonaan selkokielellä.

Saavutettavuuden lisäksi sivuston suunnittelussa tulisi ottaa huomioon sivuston käytettävyys. Sillä tarkoitetaan sitä, kuinka helppoa ja tehokasta sivujen käyttö on, eli löytääkö käyttäjä sivuilta sen, mitä tulikin etsimään. (JUHTA 2014.) Myös Sinkkonen, Nuutila ja Törmä (2009, 35–36) ovat todenneet, että verkkosivujen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon käyttäjäkeskeisyys ja helpokäyttöisyys. Sivuston navigoinnin tulisi olla mahdollisimman selkeää ja tehokasta, ja sivustolla tulisi olla juuri ne toiminnot, joita käyttäjät tarvitsevat.

Verkkosivujen aloitussivu on ensimmäinen kontakti, jonka käyttäjä saa sivustosta. Näitä aloitussivuja voi olla kolmea tyyppiä. Pääsivu, johon liittyy myös mikrosivu sekä erillinen sivu. Pääsivuilla on tärkein merkitys, koska käyttäjä näkee sen yleensä ensimmäisenä ja sen perusteella tehdään usein valinta siitä, onko sivusto kiinnostava. Pääsivu on myös osa mikrosivustoa, joka koostuu yleensä sellaisesta tiedosta, joka liittyy pääsivun aiheeseen. (Ash 2008, 28.)

Verkkopalvelujen toteuttamisessa korostuu käyttäjälähtöinen suunnittelu. Verkkopalvelua lähdetään rakentamaan siten, että käyttäjäkeskeisyys otetaan koko ajan huomioon, eli verkkosivuja rakennetaan nimenomaan käyttäjille. Tällä tarkoitetaan sitä, että suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon käyttäjien kyvyt ja tarpeet. Keskeinen osa toteutuksessa ja suunnittelussa on myös verkkopalvelun testaaminen sen todellisilla käyttäjillä. Sen myötä jatkokehitystä voidaan tehdä käyttäjälähtöisesti. Tärkeää on huomioida se, että verkkopalveluja ei pidä rakentaa vain yhden kohderyhmän tarpeiden mukaan, vaan pitää huomioida laajempi käyttäjäryhmä. Verkkosivujen rakentamisprosessia voidaan viedä läpi panostamalla ensin suunnitteluun, tämän jälkeen verkkosivujen toteutukseen, sitten testaamiseen sekä käyttöönottoon ja viimeiseksi niiden seurantaan ja ylläpitoon. (Alho, Lehtimäki ja Huhta 2012, 61; Ash 2008, 49; Hagerlund ym. 2010, 12; Sinkkonen, Nuutila ja Törmä 2009, 31.)

### 3.4 Verkkoviestintä ja kieli

Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (2015) on säädetty asiakirjoissa käytettävästä kielestä: ”Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.” Iisalmen kaupungin maahanmuutto-

ja pakolaispalveluiden verkkosivuilla ei varsinaisesti käsitellä asiakasasiakirjoja, mutta koemme tämän lain pykälän soveltuvan myös viranomaisten verkkoviestinnässään käyttämään kieleen.

Verkkoviestinnässä on tärkeää kiinnittää huomiota sivujen loogisuuteen, jolloin käyttäjäkokemuksesta tulee positiivinen. Verkkoon kirjoitettavan tekstin tulee olla kirjoitettu lyhyesti ja selkeästi. Erilaisia lyhenteitä ja erityissanoja vältetään. Verkkotekstissä ymmärrettävyys on tärkeässä roolissa. Sitä on syytä yrittää parantaa kaikin keinoin, koska ruudulta luettaessa teksteihin ei paneuduta syvällisesti. Hyvä pääsääntö on, että teksti olisi luettavissa yhdellä kertaa näytöltä, ilman vieritystä. Teksti on hyvä suunnitella etukäteen, jotta sitä voidaan tarkastella kriittisessä valossa ennen sen siirtämistä verkkoon. (Hagerlund ym. 2010, 13, 24; Korteso 2009, 154.)

Suunnittelussa huomioidaan myös erityisryhmät kuten maahanmuuttajat. Olennaisimmat asiasisällöt voivat olla esimerkiksi selkokielellä kirjoitettuna, jolloin luki- ja hahmotushäiriöt on huomioitu. Nämä häiriöt koskevat muun muassa iäkkäitä sekä maahanmuuttajia. Kuntien kielelliset vähemmistöt on myös otettava huomioon. Esimerkiksi venäjänkielisten ja vironkielisten henkilöiden määrä kasvaa, joten on tärkeää, että ainakin jokin tiivistetty osio olisi edellä mainituilla kielillä. (Hagerlund ym. 2010, 19–20, 23; Alho, Lehtimäki ja Huhta 2012, 38.)

Verkkosivuja suunniteltaessa otetaan huomioon myös tekniset ominaisuudet. Sisältöä tuotettaessa erilaisiin saavutettavuuteen liittyviin asioihin, kuten esimerkiksi esteettömyyteen, kiinnitetään huomiota. Sillä tarkoitetaan, että viestinnän tulisi olla sellaista, että myös esimerkiksi näkö- ja kuulovamaiset voivat palvelua käyttää. (Hagerlund ym. 2010, 18–20.) Iisalmen kaupungilla on käytössään valmis verkkosivujen alusta, joka on samanlainen kaikissa verkkosivujen osioissa. Se tarkoittaa sitä, että sivujen pohjarakenteeseen ei voi tehdä isoja muutoksia. Isojen kokonaisuuksien, kuten esimerkiksi navigaatiopalkin sijainnin muuttaminen ei ole mahdollista. Sen sijaan sivujen sisältöön ja tekstiosuuksiin pystyy helposti tekemään muutoksia ja lisäyksiä. Työssämme emme kiinnitäkään huomiota sivuston tekniseen puoleen vaan työmme rajautuu sisällön tuottamiseen, jossa otamme huomioon selkeärakenteisen tekstin.

Tärkeimmät verkkoviestintään ja sen saavutettavuuteen liittyvät ohjeet löytyvät World Wide Web-konsorttiosta (W3C). Web Content Accessibility Guidelines suositukset määrittelevät sen, kuinka verkkosivusta pystytään tekemään sellainen, että se on paremmin saavutettavissa sellaisille henkilöille, joilla on jokin rajoite tai vamma, joka estää erilaisten verkkosivujen täysimääräisen käytön. (Caldwell, Cooper, Guarino Reid ja Vanderheiden 2008.)

Verkkosivujen rakentaminen lähtee motivoivan otsikon luomisesta. Otsikon tulisi täyttää sille asetetut kaksi tärkeää tehtävää: pääasian kertominen jäljemmästä sisällöstä sekä lukijan motivointi jatkaa lukemista eteenpäin. Otsikosta pyritään karsimaan turhat sanat pois sekä käyttämään lyhyitä ja helppoja sanoja. Verkkoviestinnässä hyvän otsikon tunnistaa siitä, että sen perusteella lukija saa yleiskuvan tulevasta tekstistä. (Alasilta 2002, 166–167.)

Verkkosivuilla selkeä viestintä näyttäytyy siten, että teksti on sanavalinnoiltaan sekä virkerakenteiltaan sellaista kieltä, että se on helposti ymmärrettävää. Lisäksi tekstin on oltava yksinkertaista, jotta lukijan on helppo ymmärtää lukemaansa tekstiä. Huomionarvoisin asia on virkkeen rakenne, jotta lauserakenteet pysyvät selkeinä. Verkkosivujen tekstin tärkeitä ominaisuuksia ovat myös relevantti asiasisältö ja johdonmukaisuus. Lukijan kannalta on tärkeää, että teksti muodostaa selkeän kokonaisuuden, jonka sisältö etenee järkevästi. (Sinkkonen ym. 2009, 264–265; Korteso 2009, 161.)

Tekstin tyyllillä on myös merkitystä. Sen perusteella lukija tekee havaintoja ja päätelmiä siitä, onko sivu hänen mielestään luotettava. Tekstissä tulisi käyttää vaihtelevaa sanastoa, mutta kuluneita kielikuvia olisi syytä välttää. Sisällön pitää olla neutraalia, tiivistä ja ymmärrettävää kieltä. Kirjoitustyyli voi olla hieman rennompi kuin painetussa tekstissä mutta se ei saa sisältää huolimattonta kieltä eikä vaillinaisia lauseita. (Sinkkonen ym. 2009, 269.)

Iisalmen kaupungin verkkosivut koostuvat staattisesta sisällöstä. Tämä tarkoittaa sitä, että sisältö on kaikille käyttäjille sama sekä se säilyy pitkiäkin aikoja samanlaisena. Kun teksti on huolellisesti suunniteltu sekä jäsennelty ja lopulta kirjoitettu, on lukijan helpompi keskittyä tekstin sisältöön. Mikäli kirjoitusvaiheessa ei ole onnistuttu luomaan sellaista sisältöä, joka on helppolukuista, keskittyy lukija epäolennaisiin asioihin kuten kielen ulkoasuun. (Sinkkonen ym. 2009, 26, 259.) Maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden verkkosivut sisältävät staattista tietoa, eli tietoa ei ole tarkoitus muuttaa esimerkiksi päivittäin. Sisältö on sivujen käyttäjille lukukelpoista ja helposti ymmärrettävää.

Verkkosivuja päivittäessämme selkeä kielirakenne on tärkeä, koska pääkohderyhmänä ovat mahdollisesti kielitaidottomat tai heikosti suomea osaavat henkilöt. Sen vuoksi käytämme selkokielen teoriaa pohjana verkkosivujen tekstin tuottamisessa, mutta tekstit eivät ole suoranaisesti selkokieltä. Selkokieli helpottaa sisällön ymmärtämistä ja lisää viestinnän selkeyttä. Selkokiелiset lauseet vaativat tietyn säännönmukaisuuden ja melko tarkat ohjeistukset. Selkokielen kirjoittaminen vaatii ammattitaitoa ja syvää perehtymistä aiheeseen.

Selkokieli on kehitetty yleiskieltä helpommaksi kieleksi niille, joilla on vaikeuksia ymmärtää tai lukea yleiskieltä. Selkokielen rakennetta ja sisältöä on muutettu yksinkertaisempaan muotoon. Selkokiellessä pyritään nimensä mukaisesti selkeyteen, jolloin usein tekstin pituus on tavallista kirjoitusta lyhyempi. (Kulki-Niemi 2002, 35; Virtanen 2009, 78.) Maahanmuuttajien selkokielen tarve vaihtelee suuresti. Osa tarvitsee selkokieltä vain hetken Suomeen tultuaan, kun taas toisille siitä tulee lopuelämän asia, jota ilman suomen kielen ymmärtäminen on vaikeaa. (Virtanen 2002, 20.)

Virtanen (2009, 108–110) on koonnut tiivistetyt selkokielen kirjoitusohjeet. Hänen mukaansa tulisi ottaa huomioon ainakin seuraavia asioita: tekstin rajaaminen, vieraat sanat sekä murre sanat. Jotta tekstistä tulisi ymmärrettävää, on hyvä rajata sitä niin, että siinä on kerrottu vain lukijan kannalta tärkeät asiat. Vieraita sanoja ja murre sanoja tulisi välttää, sillä ne voivat hankaloittaa tekstin ymmärtämistä. Lisäksi vaikeat sanat ja ilmaukset tulisi selittää auki sekä vaikeita sanamuotoja tulisi käyttää

mahdollisimman vähän. Lisäksi tulisi välttää pitkiä lauseita ja kertoa yksi tärkeä asia yhdessä lauseessa. Tekstin voi myös antaa luettavaksi kohderyhmän edustajalle ja pyytää tältä palautetta tekstistä.

Selkokielisten verkkosivujen kirjoitusohjeisiin voidaan soveltaa yleisiä selkokielen kirjoitusohjeita. Tosin verkkosivujen pitäisi olla vielä selkeämmät ja tekstin lyhyempää. (Virtanen 2009, 167). Lisäksi verkkosivun navigaatorakenne eli sivupalkki tulisi pitää mahdollisimman yksinkertaisena, sillä liian laaja navigaatorakenne hankaloittaa hahmottamista. Sivupalkin olisi myös hyvä sijaita sivuston vasemmassa reunassa, sillä se tukee lukusuuntaa. Selkokielisten verkkosivun teksteissä tulee myös huomioida tekstin pituus, ja ettei sivusta tule liian pitkä. Näin vältetään turhalta sivun vierittämiseltä, ja teksti näkyy kokonaisuudessaan ruudulla. (Älli ja Kyyhkynen 2006, 188–196.)

## 4 TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tarkoituksena on uudistaa Iisalmen kaupungin verkkosivujen maahanmuuttotyön osio sellaiseksi, että maahanmuuttajat löytäisivät verkosta tarpeellisen tiedon ja saisivat tukea kotoutumiseen. Maahanmuuttajien kielitaito on vaihtelevaa. Myös näkemys omasta kielitaidosta voi olla erilainen suhteessa ulkopuolisten arvioihin. (Ks. esim. Tarnanen ja Pöyhönen 2011.) Uudistettujen verkkosivujen kielirakenne tehdään selkokielen ohjeita mukaillen, jotta verkkosivujen tekstit olisivat mahdollisimman selkeitä ja helposti ymmärrettäviä.

Työmme tavoitteena on uudistaa verkkosivujen sisältö ja tehdä niistä käyttäjäystävälliset. Käyttäjäystävällisyydellä tarkoitamme sitä, että sivut ovat helppolukuiset ja niiden käyttäminen on vaivatonta. Vanhoilla verkkosivuilla on paljon vanhentunutta sekä epäolennaista tietoa. Sivuilla on paljon tekstiä, mikä hankaloittaa olennaisten asioiden hahmottamista. Tekstin paljouden lisäksi jotkin lauserakenteet ovat huonoja ja lauseet liian pitkiä. Käyttäjäystävälliset sivut ovat siis sellaiset, joiden informaatio on ajankohtaista, eikä vanhentunutta tietoa enää ole. Sivujen sisältö on myös helposti luettavaa ja omaksuttavaa sekä viestintä selkeää.

Maahanmuuttajien lisäksi sivuja käyttävät myös heidän läheisensä, viranomaiset sekä kantaväestö. Teemme sivuista sellaiset, joita niin maahanmuuttajan kuin kantaväestöönkin kuuluvan on helppo käyttää. Uudistetut ja selkeytetyt sivut auttavat maahanmuuttajia myös paremmin löytämään heille kohdistetut palvelut. Tarvittaessa asiakkaat kuitenkin ohjautuisivat verkkosivujen kautta maahanmuutto- ja pakolaispalveluihin ja näin ollen asiakkaat tutustuisivat työntekijöihin myös kasvotusten.



## 5 TIEDONKERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

Käytimme työssämme erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Työmme aineisto koostui teoreettisesta viitekehyksestä sekä teemahaastattelusta saadusta tiedosta. Tiedonkeruuvaiheessa tutustuimme laajalti myös eri kaupunkien verkkosivuihin.

Haastattelimme Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelujen kolmea työntekijää. Haastattelumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Nauhoitimme haastattelun ja sen jälkeen kirjoitimme sen tekstiksi. Tulokset analysoimme sisällönanalyysin menetelmin. Seuraavissa kappaleissa kerromme käyttämistämme tiedonkeruu- ja analysointimenetelmistämme tarkemmin.

### 5.1 Eri kaupunkien verkkosivujen vertailu

Tiedonkeruumenetelmänä vertailimme esimerkiksi Kuopion, Oulun, Tampereen, Helsingin, Forssan, Heinolan ja Vantaan sekä muiden kaupunkien verkkosivuja maahanmuuton osalta. Valitsimme tarkastelun kohteiksi Suomen isoimpia kaupunkeja, koska Tilastokeskuksen (2015) mukaan niissä on paljon maahanmuuttajia. Sen vuoksi arvelimme, että nämä kaupungit olisivat panostaneet maahanmuuttajille suunnattuun viestintään. Vertailimme myös väkiluvultaan Iisalmen kanssa samankokoisia kaupunkeja.

Monella kaupungilla ei ollut erillisiä maahanmuuttajille suunnattuja sivuja, joissa olisi kerrottu maahanmuuttajien palveluista ja kaupungista. Esimerkiksi Rovaniemen kaupungilla ei ollut tällaisia sivuja. Joillakin kaupungeilla oli myös erilliset verkkosivut maahanmuuttajille, esimerkiksi Oululla, Vantaalla ja Helsingillä. Monien kaupunkien verkkosivuilla oli kuitenkin pelkästään listattu linkkejä eri sivuille, joista löytyi tietoa maahanmuuttajille. Esimerkiksi Oulun kaupungin verkkosivut olivat tällaiset. Sivuille oli linkkejä Oulusta ja maahanmuuttajien tarvitsemista palveluista, sekä lyhyet esittelytekstit linkkien sisällöistä. Helsingin kaupungin verkkosivuilla oli myös erillinen osio maahanmuuttajille, ja siellä olikin kerrottu selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä joistakin asioista, esimerkiksi vapaa-ajan tekemisistä. Kuitenkin sivujen rakenne ja ulkoasu olivat mielestämme hieman epäselvät, ja sisältöä oli runsaasti.

Sivujen tarkastelu osoitti meille, miten tärkeää olisi löytää kohderyhmälle tarkoitetut sivut helposti, ja että sisältö olisi olennaista. Emme oikeastaan löytäneet hyviä esimerkkejä, joiden mukaan olimme voineet uudistaa Iisalmen kaupungin maahanmuutto-sivut. Vertailu oli kuitenkin hyödyllistä, sillä sen avulla saimme tietoa siitä, millaisia asioita emme halunneet tuoda uudistetuille maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden verkkosivuille. Näitä asioita olivat esimerkiksi liika informaatio, pitkät linkkilistat sekä liian monimutkaisesti kirjoitetut tekstit.

### 5.2 Teemahaastattelu ja sisällönanalyysi

Tiedonkeruutapaa, jossa toiselta henkilöltä kysytään mielipiteitä johonkin tiettyyn asiaan ja vastaus saadaan puhutussa muodossa, kutsutaan haastatteluksi. Haastattelussa ihmiset kohtaavat toisensa,

jonka myötä syntyy vuorovaikutustilanne. Haastattelun ja keskustelun välillä on selkeä ero. Haastattelun tarkoituksena on kerätä informaatiota ja se on ennalta suunniteltua toimintaa, joka pyrkii tiettyyn päämäärään. Haastattelussa haastattelija ei antaudu itse keskusteluun toisin kuin keskustelussa, jossa molemmat osapuolet liikkuvat teemojen ympärillä, jotka kiinnostavat molempia osapuo-  
lia. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 42.)

Haastattelussa on sekä hyviä että huonoja puolia. Haastattelu itsessään on joustava menetelmä, jonka avulla ollaan kielellisessä vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Haastattelun avulla on helpompi suunnata omaa työtään ja tiedonkeruuta. Se asettaa monia haasteita myös haastattelijalle. Haastattelijalta vaaditaan taitoa ja kokemusta pitää haastattelu. Lisähaasteita tuo aikataulujen yhteensovittaminen usean eri ihmisen kanssa. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 34–35.)

Haastattelutyyppinä on erilaisia, esimerkiksi lomake-, teema- ja syvähaastattelu. Näillä voidaan tutkia erilaisia ongelmia ja hakea vastauksia niihin. Haastattelut eroavat toisistaan pohjana olevan kyselyn ja käytettyjen kysymysten vuoksi. Lomakehaastattelussa käytetään suljettuja ja puoliavoimia kysymyksiä, teemahaastattelussa puoliavoimia sekä avoimia kysymyksiä, ja syvähaastattelussa avoimia kysymyksiä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 74–77.)

Työssä käytimme teemahaastattelua. Teemahaastattelun käyttö ei sido työtä kvalitatiiviseen eikä kvantitatiiviseen tutkimukseen. Työmme oli kehittämistyö, minkä vuoksi teemahaastattelu sopi meidän tarpeisiimme. Teemahaastattelu ei myöskään itsessään ota kantaa siihen, kuinka monta haastattelukertaa tulisi olla eikä sitä, kuinka syvälle haastattelussa päästään. Tärkeintä on huomata se, että haastattelu etenee tiettyjen ennalta suunniteltujen teemojen mukaan. Teemahaastattelumenetelmä on puolistrukturoitu menetelmä. Siinä kaikki aihepiirit ovat kaikille haastateltaville samat. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 48.)

Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden työntekijöille tekemämme haastattelu antoi meille selkeyttä lähteä rajaamaan työtämme sekä sitä, minkälaista tietoa verkkosivuilla tulisi olla. Haastatteluun osallistui kolme työntekijää, joiden työnkuvat jakautuivat siten, että yksi teki pakolaistyötä, toinen maahanmuuttotyötä ja kolmas hallinnollista työtä. Saimme tietoa myös siitä, onko jokin tieto turhaa tai onko sitä liikaa. Teimme haastattelun ryhmähaastatteluna, jolloin meidän oli mahdollista saada yhdellä kertaa tietoa kaikilta työntekijöiltä kaikille yhteiseen aiheeseen. Ryhmähaastattelu oli myös tehokas keino saada yhdellä kertaa tietoa usealta eri henkilöltä. Tämän avulla esimerkiksi aikataulut oli helpompi sovittaa yhteen usean eri henkilön kanssa. (K. Hirsjärvi ja Hurme 2009, 61; Pietilä 2017, 111–112.)

Meidän ei tarvinnut päästä haastattelutilanteesta käsiksi kovinkaan syvällisiin aiheisiin. Haastattelu toimikin alkukartoituksena kehittämistyöllemme. Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden työntekijöistä haastattelimme kolmea henkilöä. Haastattelu eteni valmiiden kysymyksien avulla (liite 1.). Kysymykset pohjautuivat tutkimuskysymykseemme ”Minkälaiset verkkosivut ovat hyvät Iisalmen maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden työntekijöiden mielestä?”. Kysymykset olivat

laajoja, ja ne olivat työntekijöille yhteisiä, jolloin kaikki pystyivät niihin vastaamaan. Haastattelutilanne nauhoitettiin puhelimilla ja litteroitiin. Haastattelun avulla pystyimme suuntaamaan työtämme alkuvaiheessa, jolloin meillä ei vielä ollut käsitystä siitä, minkälaisiksi sivut muotoutuvat. Haastattelun avulla kuulumme myös toimeksiantajamme mielipiteen siitä, mikä on heidän näkemyksensä hyvistä verkkosivuista.

Litteroinnilla tarkoitetaan nauhoitetun haastattelun tekstin muotoon kirjoittamista. Tekstiksi muutettu aineisto muodostaa tutkimusaineiston, jonka avulla työtä viedään eteenpäin. Työn tekijöiden päätettävissä on se, kuinka tarkasti nauhoite litteroidaan. Tarkkuuteen vaikuttaa myös se, mihin haastattelussa kiinnitetään huomiota. Kun kiinnitetään huomiota lähinnä puheen sisältöön, ei ole tarpeellista kirjoittaa auki puheessa esiintyviä huokauksia tai äänenpainoja. Käytimme työssämme puheen pääsisällön purkavaa yleislitteraatiota, jolloin jätimme pois tauot, äänenpainot sekä huokaukset. (Nikander ja Ruusuvuori 2017, 427–428.)

Myös analyysitapa määrittelee osaltaan litterointia ja tarkkuutta, millä se on syytä tehdä. Työssämme käytimme sisällönanalyysia, jolloin on perusteltua se, että litteroimme aineistomme sanatar-kasti, jättäen kuitenkin pois edellä mainitut asiat, kuten esimerkiksi äänenpainot. Tässä tavassa emme ottaneet mukaan informaatiota haastattelutilanteesta, vaan keskityimme ainoastaa saamaamme haastattelutietoon. Analyysitapa on syytä valita huolella, koska litterointi itsessään on jo tärkeä osa haastattelun analyysia. (Nikander ja Ruusuvuori 2017, 430.)

Käytimme teemahaastattelun analysoinnissa sisällönanalyysimenetelmää. Tämän menetelmän käyttömahdollisuudet ovat laajoja. Sitä voidaan käyttää perusanalyysimenetelmänä kaikissa laadullisissa tutkimuksissa, kuten myös muissa tutkimuksissa. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 91.)

Sisällönanalyysin toteuttamiselle on monta erilaista tapaa. Analyysin etenemistä kuvaa kuitenkin seuraava runko. Ensimmäiseksi päätetään kiinnostuksen aihe, toiseksi käydään aineisto läpi merkiten kiinnostuksen kohteet. Kaikki turha tieto jätetään pois ja merkityt asiat eritellään muusta aineistosta. Kolmanneksi aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään eli koodataan. Neljänneksi kirjoitetaan yhteenveto. Uutta tietoa voi tulla paljon, mutta siitä pitäisi pystyä poimimaan vain tärkeät asiat. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 91–94.)

Aineiston erittelyyn eli koodaamiseen ei ole selkeitä ohjeita ja sen voi kukin tehdä haluamallaan tavalla. Luokittelua, tyypittelyä tai teemoittelua ei voi tehdä ilman ensimmäistä kahta vaihetta. Luokittelu tarkoittaa sitä, että määritellään aineiston luokkia ja lasketaan niiden esiintymiskerrat. Teemoittelu voi olla luokituksen kaltainen, mutta aineiston lukumäärällä ei ole niin isoa merkitystä. Aineistosta etsitään teemoja ja aiheita, jotka kuvaavat erilaisia näkemyksiä. Tyypittely tarkoittaa aineiston ryhmittämistä tietyiksi tyypeiksi. Tyypittelyssä ryhmä näkemyksiä kootaanyleistykseksi. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto aineistosta. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 91–94.)

## 5.2.1 Toimeksiantajan haastattelu

Analysoidusta aineistosta poimittiin tärkein tieto, jonka jälkeen se pelkistettiin (taulukko 1). Teema-haastattelun pelkistetty aineisto teemoiteltiin. Teemoja oli kaksi: verkkosivujen kieli ja rakenne (merkitty taulukossa sinisellä värillä) sekä verkkosivujen sisältö (merkitty taulukossa keltaisella värillä).

TAULUKKO 1. Teemahaastattelun alkuperäisilmauksien pelkistykset.

Alkuperäisilmaukset haastattelusta	Pelkistykset
<i>...valtavasti tietoa monimutkaisessa muodossa...</i>	<i>Tieto monimutkaisessa muodossa</i>
<i>...tieto Ylä-Savosta ei ole ensimmäinen prioriteetti, että nyt minä luen Ylä-Savosta tietoa, etusivulla pitäisi olla konkreettisemmin mikä meidän yksikkö on, ketkä täällä tekee töitä...</i>	<i>Prioriteettina tieto yksiköstä</i>
<i>...pieni selvennys työnkuvasta...</i>	<i>Työnkuvat selkeästi selitetty</i>
<i>...kannattaa kahtoo ne linkitki, että onko siellä relevanttia tietoa ja että toimiiko ne ja kannattaako oikeesti niin paljon tietoa sinne laittaa...</i>	<i>Linkeissä vain olennaista tietoa ja ne toimivat</i>
<i>...sivuilla on liikaa sitä tavaraa ja sitte se on jotenki sillee hassusti se maahanmuutto ja pakolaistyö siellä erillisinä pylpyroina...</i>	<i>Maahanmuuttotyö ja pakolaistyö yhdistettynä</i>
<i>...kannattaa miettiä mitä asioita esim. koulutuksesta ja työstä sivuille laittaa, koska tähän on sitä työtä mitä me tehdään täällä ja mielellään halutaan, että asiakkaat ohjautuu meidän kautta, tiiviisti voi olla tietoa...</i>	<i>Verkkosivuilla tieto tiiviisti koulutuksesta ja työstä</i>
<i>...hyvin selkosuomella kirjoitettua tekstiä...</i>	<i>Teksti selkosuomella</i>
<i>...et ei kauheen monimutkaisia virkeitä ja semmosta, jotka on helppo lukee ja mahdollisimman yksinkertaisena semmosena...</i>	<i>Teksti yksinkertaista</i>
<i>...tekstin pitää olla asiallinen ja selkosuomi...</i>	<i>Teksti asiallista ja selkosuomeksi</i>
<i>...meidän sivua käyttää myös suomalaiset niin sit se ois vähä hassua heidän korvaan lukee sitä lausepiste tekstiä, et semmonen puoliväli...</i>	<i>Teksti käyttäjäystävällistä</i>
<i>...selkokielellä tulee se ydinasia, ei mitään turhaa...</i>	<i>Selkokielellä ydinasiat</i>
<i>...semmosessa sivulinkissä, missä on joku termistö kotoutumiseen ja maahanmuuttoon liittyvä termistö...</i>	<i>Erillinen linkki termistölle</i>
<i>...eri kielillä vois olla joku tällöinen yleis-tietoa Iisalmestaki mut, joku yleistieto tästä meidän työstäki, koska sehän on se tärkein osuus koko meidän sivustolla...</i>	<i>Prioriteettina tieto yksiköstä ja lisäksi lyhyt esittely Iisalmesta</i>

*...sivusto tekee meidän työn puolesta, ei se oo tarkoitus, sinänsä tietoa ei puutu...*

*Oleellista tietoa ei puutu*

Teemahaastattelusta nousi selkeästi esille kaksi teemaa: verkkosivujen kieli ja rakenne sekä verkkosivujen sisältö. Kielestä ja rakenteesta nousi esille asioita, jotka liittyivät paljolti siihen, että ennen sivujen päivittämistä, siellä on "...valtavasti tietoa monimutkaisessa muodossa...". Haastattelun aikana nousi myös useaan kertaan esille tarve saada tekstiä selkokielen mukaisesti kirjoitettuna. Huomion arvoista oli myös se, ettei meidän ollut tarvetta lähteä tuottamaan koko verkkosivua selkosuomeksi, koska, "...meidän sivua käyttää myös suomalaiset niin sit se ois vähä hassua heidän korvaan lukee sitä lausepiste tekstiä, et semmonen puoliväli...".

Toisena teemana nousi asioita liittyen verkkosivujen sisältöön. Ennen meidän tekemäämme työtä sivuilla oli paljon erilaista tietoa epäselvässä muodossa. Verkkosivujen navigaatorakenne oli pitkä (kuva 3) ja eri otsikoiden alla tietoa oli paljon. Merkittävä haastattelusta ilmennyt asia oli myös se, että verkkosivuilla ennen päivitystä oli eriteltynä maahanmuutto- ja pakolaistyö, vaikka ne kuuluvat yhteen: "...sivuilla on liikaa sitä tavaraa ja sitte se on jotenki sillee hassusti se maahanmuutto ja pakolaistyö siellä erillisinä pylpyröinä..." Meidän ei ollut myöskään tarpeellista lisätä sivuille tietoa, koska siellä oli jo kaikki tarpeellinen tieto, vaan tehtävämme oli enemmänkin karsia tietoa niin, ettei kuitenkaan mitään tärkeää oteta pois.

Yhteenvetona voi todeta, että teemahaastattelusta ilmeni asioita, joissa nousi esille verkkosivujen selkeä kieli, jolloin sellaisetkin henkilöt, joilla on muu äidinkieli kuin suomi, voisivat sivuja käyttää. Tärkeäksi asiaksi nousi myös se, ettei tieto saisi olla monimutkaista ja sen pitäisi olla asiallista. Ydinasiat voisivat olla kirjoitettu selkokielellä.

## 6 VERKKOSIVUJEN UUDISTAMISPROSESSI

Tiedonkeruun- ja analysoinnin jälkeen pääsimme uudistamaan verkkosivuja. Uudistusprosessi koostui suunnittelu-, toteutus- sekä loppuvaiheesta. Tämän jälkeen verkkosivut jäivät testikäyttöön noin kahdeksi kuukaudeksi, jonka jälkeen kävimme viimeistelemässä sivut. Olemme kuvanneet prosessin myös kuviossa 2, josta näkyvät työmme vaiheet pääpiirteittäin.



KUVIO 2. Verkkosivujen uudistamisen prosessi.

Suunnittelun aloitimme syksyllä 2016, jolloin varmistui ryhmä, jolla työmme teemme sekä opinnäytetyömme aihe. Ensimmäinen vaihe oli laatia aihekuvaus työstämme, jolloin laadimme ensimmäisen suunnitelman työstämme. Aihekuvausten hyväksymisen jälkeen teimme työsuunnitelman, jonka pohjalta lähdimme tekemään opinnäytetyötämme. Olimme myös aloittaneet tiedonkeruun jo tässä vaiheessa. Keväällä 2017 teimme haastattelun, jonka perusteella lähdimme suunnittelemaan verkkosivujen sisältöä. Otimme yhteyttä myös Selkokeskukseen kesän 2017 kynnyksellä, koska saimme kuulla, että jos haluaisimme hakea Selkotunnusta sivuillemme, olisimme voineet lähettää tekstimme heille tarkistettavaksi. Koemme, että tällä olisimme saaneet lisäarvoa työllemme, mutta ajanpuutteen vuoksi emme tuottaneet kaikkia tekstejä selkokielellä.

Toisessa eli toteutusvaiheessa teimme verkkosivujen muokkauksen toimeksiantajan tiloissa. Tässä vaiheessa meillä oli jo kaikki muut verkkosivuille tulevat tekstit valmiina, lukuun ottamatta tulkattuja tekstejä. Lisäsimme myös kuvat elävöittämään sivuja. Tämä työvaihe toteutui kesän 2017 aikana.

Lopputuloksena meillä oli uudistetut maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden verkkosivut, jotka olivat valmiina syksyn 2017 alussa. Saimme palautetta toimeksiantajaltamme, jonka perusteella toteusimme, että uudistetut verkkosivut ovat tarkoituksenmukaiset ja sellaiset, joita toimeksiantaja oli toivonut. Dokumentoimme verkkosivujen päivittämisen eri vaiheet ottamalla kuvakaappauksia entistä verkkosivuista ennen niiden muokkaamista sekä muokkauksen jälkeen. Kuvien avulla havainnollistamme sivuille tekemiämme uudistuksia. Olemme kuvanneet verkkosivujen uudistamisen prosessin vaiheittain suunnittelusta lopputuotokseen.

## 6.1 Verkkosivujen sisällön suunnittelu

Toteutimme työn kehittämistyönä. Kanasen (2012, 47–53) mukaan kehittämistyö voidaan selvästi jakaa eri vaiheisiin. Kehittämistyö aloitetaan ongelman määrittelyllä ja tutkimisella. Toisin sanoen tilanne kartoitetaan, ja tähän tulisi varata riittävästi aikaa. Ongelman määrittely- ja tutkimisvaiheeseen kuuluu olennaisena osana kirjallisuuteen perehtyminen. Se antaa kirjoittajalle ymmärrystä ilmiöstä ja sen myötä helpottaa ongelman määrittelyä sekä ratkaisujen keksimistä. Kun ongelma on määritetty, voidaan ryhtyä esittämään ratkaisuja ja parannusehdotuksia.

Aloitimme kirjoittamaan verkkosivujen uusia tekstejä käyttäen hyväksi aiempaa tiedonkeruuta. Tekstien suunnittelun pohjana meillä oli toimeksiantajan haastattelusta nousseet teemat, kuten tiedon paljous, kielellinen rakenne sekä tiedon olennaisuus. Pohjana olivat myös erinäiset teoreettiset ohjeet verkkopalvelun suunnittelusta, verkkoviestinnästä sekä selkeän kielen kirjoittamisesta. Lisäksi muiden kaupunkien verkkosivujen vertailu auttoi meitä tekstien suunnittelussa, sillä olimme havainnoineet sivujen hyviä ja huonoja puolia. Käytimme hyödyksi myös Iisalmen kaupungin verkkosivuilla jo olemassa olevia tekstejä muokkaamalla lauseiden rakenteita ja poistamalla vanhentunutta sekä epäolennaista tietoa.

Hahmotelimme uudet tekstit Word-tiedoston (liite 2) pohjalle ja suunnittelimme rakenteesta järjestelmällisen ja selkeän. Käytimme eri värikoodeja ja kirjainkokoja selkeyttämään tekstipohjaa, jolloin pystyimme hahmottamaan verkkosivujen rakennetta jo suunnitteluvaiheessa. Punaisella värillä merkitsimme koko sivuston pääotsikon. Keltaiset otsikot osoittavat navigaatiopalkin otsikoita. Mustat ja lihavoidut tekstit osoittavat navigaatiopalkin alaotsikoita. Tämän avulla pystyimme myöhemmin uudistamaan verkkosivut vaivattomasti.

Tekstejä suunnitellessamme pohdimme samanaikaisesti uusien tekstien sisältöä ja rakennetta. Oli tärkeää, että uusi sisältö oli ajankohtaista ja olennaista kohderyhmää ajatellen. Kirjoittaessamme ajattelimme koko ajan lauseiden rakenteita, jotta lauseista tulisi mahdollisimman selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Sen vuoksi tekstien tuottamisen prosessi kesti pidempään, kuin olimme ajatelleet.

Toimeksiantajan kanssa pidimme yhteensä kuusi palaveria, sekä pidimme yhteyttä sähköpostilla. Palavereiden aiheena oli suurimmaksi osaksi verkkosivujen sisältö, ja siihen liittyvät kehittämis ehdotukset. Palautteen perusteella muokkasimme tekstejä useampaan otteeseen, jolloin pääsimme kaikkia osapuolia miellyttävään lopputulokseen. Olimme myös yhteydessä Selkokeskukseen puhelimitse, ja tiedustelimme mahdollisuutta saada verkkosivuille selkotunnuksen. Selkokeskuksesta (2017-06-15) meille kerrottiin, että voimme lähettää tekstin heille tarkistettavaksi, mutta tekstien mukautus- ja arviointipalvelut olisivat olleet maksullisia. Kulujen lisäksi meille olisi koitunut lisätyötä, johon meillä ei ollut resursseja. Otimme kuitenkin selvää selkotunnuksen saamisen mahdollisuudesta, ja koemme, että pienillä tekstien muokkauksilla maahanmuutto- ja pakolaispalvelut pystyisivät saamaan selkotunnuksen verkkosivuilleen.

## 6.2 Verkkosivujen uudistaminen

Suunnittelun jälkeen siirrytään toteutusvaiheeseen, jolloin käytännössä ratkaisuja ja parannuksia tehdään. Kehittämistyönä tehtävän opinnäytetyön lopputuloksena on usein jokin tuotos, esimerkiksi opas, esite, perehdytyskansio tai malli. Valmista tuotosta on edeltänyt prosessi, jonka aikana on oltu vuorovaikutuksessa opinnäytetyön eri toimijoiden välillä. Tämä vuorovaikutus tarkoittaa siis keskustelua, arviointia sekä palautteen antoa prosessin eri vaiheissa. (Salonen 2013, 6.)

Salosen (2013, 13) mukaan kehittämistoiminnan tunnuspiirteitä ovat toiminnallisuus ja käytettävyys. Kehittämistoiminnasta on jotain hyötyä ja se on näkyvää toimintaa. Kehittämistoiminta on suunniteltua ja sen tuotoksena on jotain konkreettista. Läpi koko kehittämistyön on tärkeää dokumentoida eli kirjata ylös, mitä, miten, miksi, millä perusteilla, kuka ja milloin tehtiin. Työn aikana olisi suotavampaa dokumentoida liikaa kuin liian vähän, koska turhia asioita on helpompi karsia pois, kuin keksiä niitä jälkikäteen. (Kananen 2012, 48.)

Kun saimme suunniteltua verkkosivujen sisällön, menimme toimeksiantajan tiloihin muokkaamaan verkkosivuja. Käyttäjätunnuksia emme saaneet omaan käyttöömme, vaan teimme muokkaukset toimeksiantajan tietokoneella. Päivittäminen oli helpompaa, kuin olimme ajatelleet. Verkkosivujen pohja oli helppokäyttöinen, mutta muutamia teknisiä ongelmia ilmeni, esimerkiksi tietojen tallentamisessa. Sivuille kirjoittamamme tekstit hävisivät välillä, jolloin jouduimme kirjoittamaan ne uudelleen. Ongelmat kuitenkin ratkesivat yhteisvoimin toimeksiantajan kanssa.

Olimme tuottaneet verkkosivujen sisällön Word-tiedostona (liite 2), joten päivittäminen tapahtui käytännössä leikkaa ja liimaa -tekniikalla. Merkitsimme tekstiin punaisella värillä pääotsikon ja keltaisella värillä ne otsikot, jotka tulivat navigaatiopalkin otsikoiksi. Värit helpottivat meitä päivitysvaiheessa, koska pystyimme niiden avulla seuraamaan työn etenemistä. Hyvin tehty suunnittelu- ja valmistelutyö nopeutti päivittämisprosessia. Olimme varautuneet päivittämään verkkosivuja muutamien päivien aikana, mutta loppujen lopuksi prosessissa meni aikaa noin puoli päivää. Saimme uudistettua kaikki tekstit ja puuttumaan jäivät enää vain valokuvat sekä tulkkaustekstit. Verkkosivut jäivät pariksi kuukaudeksi koekäyttöön, jonka aikana käyttäjät tutustuivat sivuihin ja käyttivät niitä.

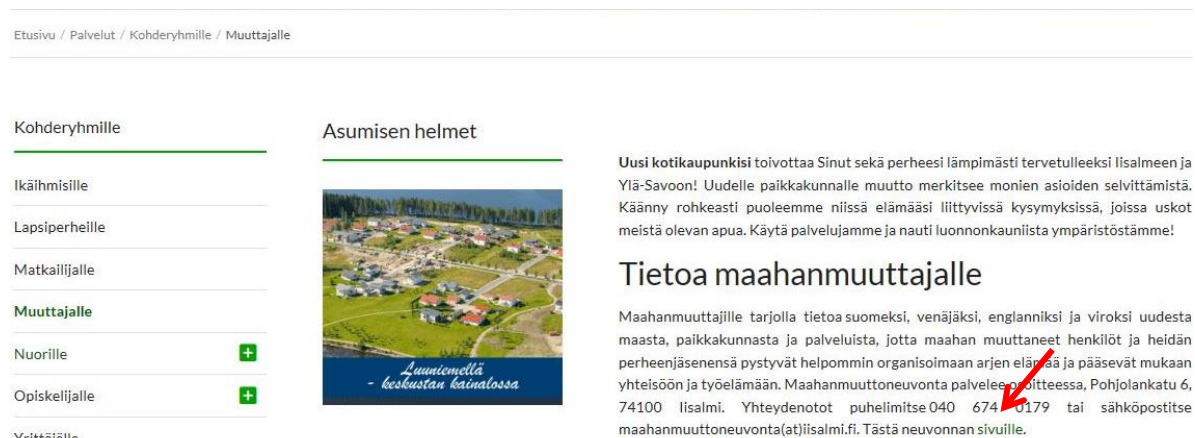
Koekäytön jälkeen pyysimme toimeksiantajalta palautetta verkkosivujen sisällöstä. He olivat olleet tyytyväisiä uusiin sivuihin ja kertoivat myös yhteistyökumppaneiden antaneen myönteistä palautetta. Korjausehdotuksia emme tässä vaiheessa enää saaneet. Kävimme vielä lisäämässä verkkosivuille ottamiamme kuvia sekä tulkatut tekstit. Tulkatut tekstiosuudet määräytyivät toimeksiantajan puolelta. Viron ja englannin kieliset osuudet tulkkasimme itse, venäjän kielen tulkkauksessa käytimme ulkopuolista apua. Verkkosivujen uudistamisprosessi oli tässä vaiheessa meidän osaltamme valmis.



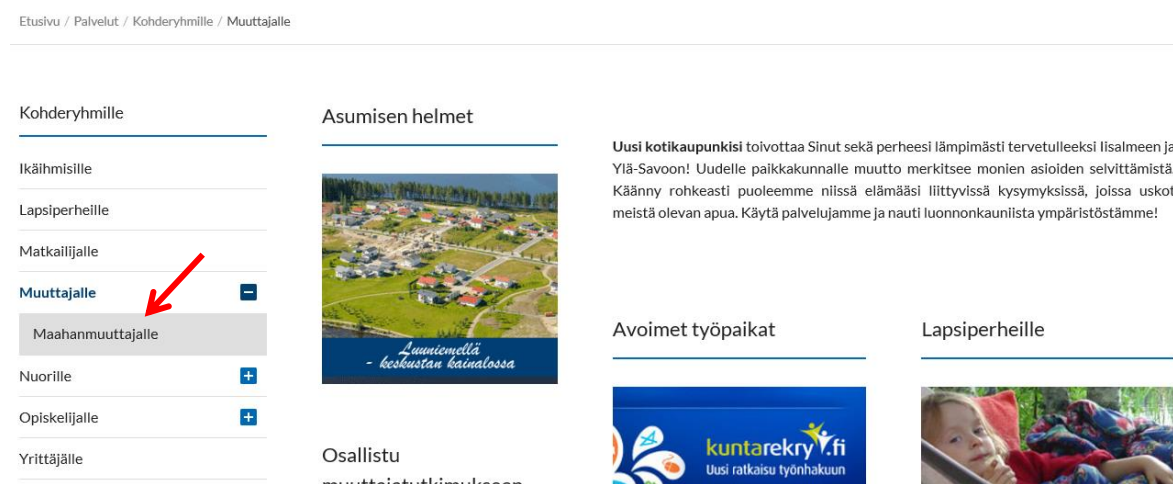
## 6.3 Uudistetut verkkosivut

Lopputuotoksena työssämme oli uudistetut Iisalmen kaupungin verkkosivut maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden osalta. Mielestämme sivuilla tapahtuneita muutoksia pystyimme parhaiten havainnollistamaan kuvakaappauksien avulla. Näin pystymme vertailemaan, millaiset verkkosivut olivat ennen uudistusta, ja millaiset ne ovat nyt. Uudistetut Iisalmen kaupungin Maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden verkkosivut löytyvät osoitteesta <http://iisalmi.fi/Suomeksi/Kaupunki-Info/Maahanmuutto--ja-pakolaispalvelut>.

Vanhoille sivuille löytäminen oli alun perin hankalaa. Sivuille pääsi klikkaamalla yhtä pientä sanaa tekstin seassa (kuva 1). Lisäksi linkkitekstin väri oli melko samanvärisen muun tekstin kanssa, joten sitä oli senkin vuoksi hankala huomata. Iso otsikko 'Tietoa maahanmuuttajalle' -osio oli kahden tekstikappaleen välissä, mikä teki sivusta sekavan näköisen. Uudistetussa versiossa loimme kokonaan uuden linkin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden sivuille, johon pääsee suoraan klikkaamalla "Maahanmuuttajalle" -palkkia (kuva 2). Olemme osoittaneet muutokset kuvissa punaisilla nuolilla.



KUVA 1. Aloitussivu ennen sivujen uudistamista (Iisalmen kaupunki 2017a.)



KUVA 2. Aloitussivu uudistamisen jälkeen (Iisalmen kaupunki 2017b.)

Navigaatorakenne eli sivupalkki oli ennen todella pitkä ja avautui useaan alaotsikkoon (kuva 3). Haastattelusta nousi esille, että sivuston täytyisi olla yksinkertainen, jossa ei ole kaikkea mahdollista tietoa. Tämän myötä pyrimmekin vähentämään otsikoiden ja alaotsikoiden määrän minimiin, jotta rakenteesta tulisi mahdollisimman selkeä (kuva 4). Navigaatiopalkkia suunnitellessa täytyi kuitenkin ottaa huomioon, ettei oleellista tietoa sivuilta jäisi puuttumaan. Säilytimme otsikot ”Muutto Iisalmiin”, ”Kunnan tarjoamat palvelut”, ”Suomen kielen opiskelu” sekä ”Tulkkaus”. Säilyttämämme otsikot ovat tärkeitä osia maahanmuuttajan kotoutumisen prosessissa. Poistimme isoja kokonaisuuksia, jotka eivät olleet niin olennaisia ja sisälsivät vaikeasti ymmärrettävää tietoa. Otimme pois esimerkiksi tilastoja ja tutkimuksia maahanmuutosta, pitkiä kuvauksia pakolaisten vastaanotosta sekä vanhentuneita ja tarpeettomia linkkejä. Lisäsimme selkeät otsikot ”Hankkeet” ja ”Yhteystiedot”.

<b>Maahanmuutto</b>	—
<b>Muutto Ylä-Savoon</b>	
Neuvonta ja ohjaus	—
Valtakunnalliset neuvontapalvelut	
Kunnan tarjoamat palvelut	—
Kotoutuminen	
Opetus ja koulutus	
Työ	
Vapaa-aika	
Suomen kielen opiskelu	—
Suomen kielen kurssit	
Yleiset kielitutkinnot	
Suomen kielen kursseja järjestävät tahot	
Suomen kielen itseopiskelu	—
Kirjasto	
Internet	
Oppaat ja materiaalit	—
Oppaita maahanmuuttajille	
Oppaita viranomaisille maahanmuuttajatyöhön	
Tilastoja ja tutkimuksia maahanmuutosta	
Sanastot	
Pakolaisten vastaanotto	
Tulkkaus	—
Ohjeita tulkin käyttöön	
Mistä tulkin voi tilata	
VOIMA-hanke	
Linkit	

KUVA 3. Navigaattiorakenne ennen uudistamista (Iisalmen kaupunki 2017c.)

<b>Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut</b>	—
Muutto Iisalmeen	
Kunnan tarjoamat palvelut	—
Kotoutuminen	
Työ	
Opetus ja koulutus	
Vapaa-aika	
Suomen kielen opiskelu	—
Suomen kielen kursseja järjestävät tahot	
Tulkkaus	
Hankkeet	
Linkit	
Yhteystiedot	

KUVA 4. Navigaattiorakenne uudistamisen jälkeen (Iisalmen kaupunki 2017d.)

Vanhojen sivujen virkkeet saattoivat olla useita rivejä pitkiä, sekä yhden otsikon alla oli paljon tietoa (kuva 5). Lisäksi eri virastojen sekä yhteistyökumppaneiden yhteystietoja oli todella pitkä lista, ja osa niistä oli tarpeettomia. Selkeytimme virkkeitten rakenteita ja kirjoitimme tekstit lyhyin lausein selkokielen ohjeita mukaillen. Muokkasimme tekstit niin, että ne näkyvät yhdellä sivulla ilman alas-päin vieritystä (Kuva 6). Poikkeuksena ovat ”Hankkeet” sekä ”Muutto Iisalmeen”, jotka eivät näy kerralla tietokoneen ruudulla.

Kun muutat Ylä-Savoon, sinun täytyy hoitaa suomalaisten viranomaisten ja virastojen kanssa erilaisia asioita. Näitä ovat esimerkiksi rekisteröityminen sekä joissakin tapauksissa myös oleskelulupaan liittyvät asiat.

Löydät tietoa asumisesta (esim. asunnon hankkiminen) Ylä-Savon palveluportaalista.

## Rekisteröityminen

Kun muutat Ylä-Savoon asumaan, käy ilmoittamassa muutostasi ja rekisteröitymässä **Iisalmen Maistraatissa**.

Ilmoittaudu maistraatissa Suomen väestötietojärjestelmään. Täytä ja allekirjoita Ulkomaalaisen rekisteröinti -ilmoituslomake ja tee muuttoilmoitus.

Ota maistraattiin mukaan:

1. Passi
2. Oleskelulupa (jos tulet EU/ETA -alueen ulkopuolelta)
3. Muut keskeiset dokumentit (esim. avioliittotodistus, lasten syntymätodistukset) ja niiden käännökset (apostille-todistus). Rekisteröinnin jälkeen saat suomalaisen henkilötunnuksen postissa.

## Lupa-asiat

Kansalaisuutesi ja Suomessa oleskelun kesto vaikuttavat siihen, tarvitsetko Suomessa oleskelulupaa vai et, ja täytyykö sinun käydä **poliisilaitoksella** rekisteröitymässä, kun olet tullut Suomeen.

Jos ulkomaalainen haluaa oleskella Suomessa yli 3 kuukautta, hän tarvitsee oleskeluluvan. Oleskelulupaa eivät tarvitse Pohjoismaiden, Euroopan unionin (EU) jäsenvaltioiden, Islannin, Liechtensteinin, Norjan ja Sveitsin kansalaiset.

EU- ja ETA-maan kansalainen voi oleskella, tehdä työtä, harjoittaa ammattia tai opiskella Suomessa kolme kuukautta ilman erityisiä viranomaisten toimenpiteitä. Oleskeluoikeus täytyy rekisteröidä poliisiasemalla kolmen kuukauden oleskelun jälkeen.

Poliisin lupapalvelut hoitaa lupa-asioita. Poliisilaitoksella voit myös selvittää, onko ajokorttisi voimassa Suomessa. Saat lisätietoja lupa-asioista Maahanmuuttoviraston sivuilta.

## Kansaneläkelaitos

Kansaneläkelaitos eli Kela (KELA) hoitaa Suomessa asuvien sosiaaliturvaa eri elämäntilanteissa.

Kun olet saanut henkilötunnuksen, käy Kansaneläkelaitoksen toimistossa ja tarkista, oletko oikeutettu Suomen sosiaaliturvaan. Jos olet oikeutettu Suomen sosiaaliturvaan, Kela lähettää sinulle kotiin sairausvakuutuskortin, eli Kela-kortin.

Kela-korttia tarvitaan mm. terveyskeskuksessa, sairaalassa, apteekissa, lääkärissä ja hammaslääkärissä.

## Yhteystiedot

**Iisalmen maistraatti**  
Virrankatu 2,  
74100 Iisalmi  
Puh. 071 875 0211

**Iisalmen poliisiasema**  
Poliisin lupapalvelut  
Virrankatu 2, PL 104  
74101 Iisalmi

### Kansaneläkelaitos (KELA)

**Iisalmi**  
Päiviönkatu 14,  
74100 Iisalmi

**Keitele (yleinen neuvontapalvelupiste)**  
Äyräpääntie 2,  
72600 Keitele

**Kiuruvesi**  
Apteekintie 8,  
74700 Kiuruvesi

**Lapinlahti**  
Asematie 8,  
73100 Lapinlahti

**Pielavesi**  
Puustellintie 10,  
72400 Pielavesi

**Sonkajärvi (yleinen neuvontapalvelupiste)**  
Rutakontie 28,  
74300 Sonkajärvi

**Varpaisjärvi (yleinen neuvontapalvelupiste)**Kauppatie 20,  
73200 Varpaisjärvi

**Vieremä (yleinen neuvontapalvelupiste)**Myllyjärventie 1,  
74200 Vieremä

KUVA 5. ”Muutto Iisalmeen” ennen sivujen uudistamista (Iisalmen kaupunki 2017e.)

## Tietoa Iisalimesta

Iisalmi sijaitsee Ylä-Savossa. Ylä-Savoon kuuluvat Iisalmen lisäksi myös Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Pielavesi, Sonkajärvi ja Vieremä. Iisalmissa asuu 21 767 asukasta, joista ulkomaan kansalaisia on 406 (Tilastokeskus 2016).

Iisalmi on ottanut vastaan kiintiöpakolaisia vuoden 2013 alusta lähtien. Pakolaiset ovat kotoisin Afganistanista ja Syyriasta.

Monikulttuurisuus on Ylä-Savolle voimavara. Ulkomailta tullut työvoima nähdään erittäin tärkeänä. Maahanmuuttajien kotoutumista tuetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Toiminnassa on vahvasti mukana myös järjestöt.

Iisalmi sijaitsee kauniissa ja luonnonläheisissä järvimaisemissa. Pienkaupungissa nautitaan turvallisesta ja rauhallisesta elämästä. Lyhyet välimatkat helpottavat jokapäiväistä asiointia.

## Ohjeita muuttajalle

- 1) Jos muutat Iisalmeen toiselta paikkakunnalta, muista tehdä muuttoilmoitus.
- 2) Jos muutat Suomeen EU/ETA-maasta, voit oleskella ja tehdä töitä vapaasti enintään kolme kuukautta. Sen jälkeen sinun on rekisteröitävä oleskeluoikeutesi.
- 3) Jos muutat kolmansista maista, tarvitset oleskeluluvan.

Lisäohjeita muuttajalle löytyy [Perustietoa Suomesta -oppaasta](#).

## Yhteystiedot

### Iisalmen poliisiasema

Virrankatu 2, 74100 Iisalmi

Poliisilaitoksen vaihe: 0295 450311

### Iisalmen maistraatti

Virrankatu 2, 74100 Iisalmi

Puh. 0295 539 511

[info.ita-suomi@maistraatti.fi](mailto:info.ita-suomi@maistraatti.fi)

Aukioloajat: ma-pe klo. 9.00-16.15

### Kuopion Maahanmuuttovirasto

Asemakatu 38-40 (asiakassisäänkäynti Ajurinkatu 45), 70110 Kuopio

Aukioloajat: ma-ke ja pe klo. 8.00-16.15, torstaisin suljettu

Asiakaspalvelunumero: 0295 419 600

## KUVA 6. "Muutto Iisalmeen" sivujen uudistamisen jälkeen (Iisalmen kaupunki 2017f.)

Tulkkasimme maahanmuutto- ja pakolaispalveluita esittelevän tekstin englanniksi, viroksi sekä venäjäksi. Alkuperäisillä sivuilla oli melko pitkä teksti, jossa toivotettiin tervetulleeksi Ylä-Savoon ja kerrottiin esimerkiksi maahanmuutosta Ylä-Savossa (kuva 7). Kuvakaappauksessa näkyy vain englannin- ja venäjänkielinen teksti, sillä koko sivu ei sopinut yhteen kuvaan. Uudistetuilla sivuilla olemme lyhyesti esitelleet palvelut neljällä kielellä (kuva 8), jolloin sivun tekstit näkyvät ruudulla ilman vierittämistä. Lisäsimme myös kaksi kuvaa maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden toimistosta, jotta asiakkaiden olisi helpompi sinne löytää.



## Savo!

Upper-Savo consists of seven municipalities: Iisalmi, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Pielavesi, Sonkajärvi and Vieremä. There are 720 foreign citizens residing in Upper Savo which is 1,3% of the region population (2013). This group of foreigners consists of roughly twenty different nationalities. The three largest groups of nationalities are: Estonians (200), Russians (190) and Afghans (88 people). Iisalmi is the largest city in Ylä-Savo and there are 310 immigrants in Iisalmi, which totals 1,4% of the inhabitants of the city of Iisalmi.

Immigrants arrive in Iisalmi for various reasons, the most important ones being work, family connections and humanitarian reasons.

Multiculturalism is a resource for Upper Savo, which the region wants to further develop. Foreign sources of workforce are seen as very important resource in the region. Immigrants' acculturation is supported together with different operators and there is an active Advisory Board for Ethnic Relations in Upper Savo.

The immigration and refugee counseling of the city of Iisalmi operates in the city but also in the rest of Upper Savo area. Their contact information can be found on the right, under "Yhteystiedot"

The municipalities of Ylä-Savo have written out a common acculturation program, the program can be found on the right, below the contact information as an attachment. More information on the bar on the left from below "Tietoa maahanmuuttajille" and on the right side of the page under "Maahanmuuttajaoppaaita". Take also a look at [www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi), which provides information about Finland on 15 different languages and about studying the Finnish language amongst other things.

**Welcome!**

## Верхнее Саво!

Верхнее Саво состоит из семи муниципалитетов: Иисалми, Кейтеле, Киуровеси, Лапинлахти, Пиелавеси, Сонкяярви и Биеремя. Верхнее-Саво является домом для 720 иностранных граждан, что составляет 1,3% населения (2013 г.). Это представители около двадцати различных национальностей. В Верхнем Саво проживают граждане Эстонии (200 человек), за которыми следуют россияне (190 человек) и на третьем месте выходцы из Афганистана (88 человек).

Иисалми является крупнейшим городом Верхнего Саво. В нём живет 310 иммигрантов, что составляет 1,4% населения.

Переезжают в Верхнее Саво по разным поводам. Основными мотивами миграции являются работа, семейные связи и гуманитарные причины.

Мультикультурность в Верхнем Саво считают полезным ресурсом, который необходимо развивать. Рабочая сила прибывающая из-за рубежа является очень важной для региона. Помощь в интеграции в финское общество, содействие в сотрудничестве с различными организациями осуществляет консультативный совет для иммигрантов Верхнего Саво.

В Иисалми и в Верхнем Саво работают консультанты для иммигрантов и беженцев, к которым вы можете обратиться.

**Контакты:**  
Муниципалитеты Верхнего Саво разработали совместную программу интеграции для иммигрантов. Программу можно посмотреть пройдя по ссылке прикрепленной в правой части страницы.

Для получения дополнительной информации и материалов пройдите по ссылке "Tietoa maahanmuuttajille" / «Информация для иммигрантов» или «Справочники для иммигрантов» / "Maahanmuuttajaoppaaita". Смотрите также сайт [www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi), где вы можете найти информацию о Финляндии на 15 различных языках.

**Добро пожаловать!**

KUVA 7. Tulkkaukset ennen uudistusta (Iisalmen kaupunki 2017g.)



Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut sijaitsee osoitteessa Pohjolankatu 9B, 74100 Iisalmi.

Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut tarjoavat ohjaus- ja neuvontapalveluja kaikille Ylä-Savossa asuville maahanmuuttajille. Yksikkö järjestää niin pakolaisten kuin myös työn, perhesiteen ja opiskelun perusteella muuttaneiden vastaanoton ja kotouttamisen palvelut. Yhteistyötä tehdään viranomaisten, oppilaitosten sekä järjestöjen kanssa.

Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut ovat auki arkisin klo 8-16. Tervetuloa!

The immigrant and refugee services of Iisalmi city offer guidance and counselling services for all immigrants living in Upper Savo. The department organizes reception and integration services for both refugees and for those who have migrated based on family tie, work or studying. Collaboration is being made with authorities, educational institutions and organizations.

Immigrant and refugee services are open on weekdays from 8 to 16. Welcome!

Kõik Ylem-Savo regioonis elavad immigrandid saavad abi ja infot Iisalmi linna immigratsiooni ja pagulaste nõustamispunktist. Osakond korraldab nii pagulaste kui ka töö, peresideme ja õpingute alusel tulijatele vastuvõtu- ja integreerumisteenuseid. Koostööd tehakse erinevate ametnike, koolide ja organisatsioonidega.

Immigratsiooni- ja pagulasteenused on avatud argipäeviti kella 8-16. Tere tulemast!

Yldine lisainfo 12 keeles, ka eesti keeles, [www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi)

Отдел по работе с беженцами и иммигрантами города Иисалми предоставляет консультационные услуги всем иммигрантам проживающим в Верхнем Саво.

Отдел организует прием беженцев и предоставляет услуги по их интеграции. Сотрудничество по этим вопросам ведется совместно учреждениями гос. службы, образования и общественными организациями.

Приемные часы : в будние дни с 8 до 16 часов. добро пожаловать!



KUVA 8. Tulkkaukset uudistuksen jälkeen (Iisalmen kaupunki 2017h.)

#### YHTEYSTIEDOT

##### Herd Nina

Maahanmuuttotyön koordinaattori / hallinnolliset asiat

Pohjolankatu 9B

040 653 0021

[nina.herd@iisalmi.fi](mailto:nina.herd@iisalmi.fi)

##### Lankinen-Hiekkala Anna

Maahanmuuttotyön asiantuntija / työn, opiskelun tai perhesiteiden takia maahan muuttaneet

Pohjolankatu 9B

040 674 0179

[anna.lankinen-hiekkala@iisalmi.fi](mailto:anna.lankinen-hiekkala@iisalmi.fi)

##### Partti Krista

Pakolaisohjaaja / kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat ja sosiaalityö

Pohjolankatu 9B

040 631 5223

[krista.partti@ylsasavonsote.fi](mailto:krista.partti@ylsasavonsote.fi)

##### Haaksluoto Anne

Pakolaisohjaaja / kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat

Pohjolankatu 9B

040 661 9448

[anne.haaksluoto@iisalmi.fi](mailto:anne.haaksluoto@iisalmi.fi)

##### Malmivaara Elina

VOIMA - yhteistyöstä voimaa kotouttamiseen - hankkeen järjestökoordinaattori

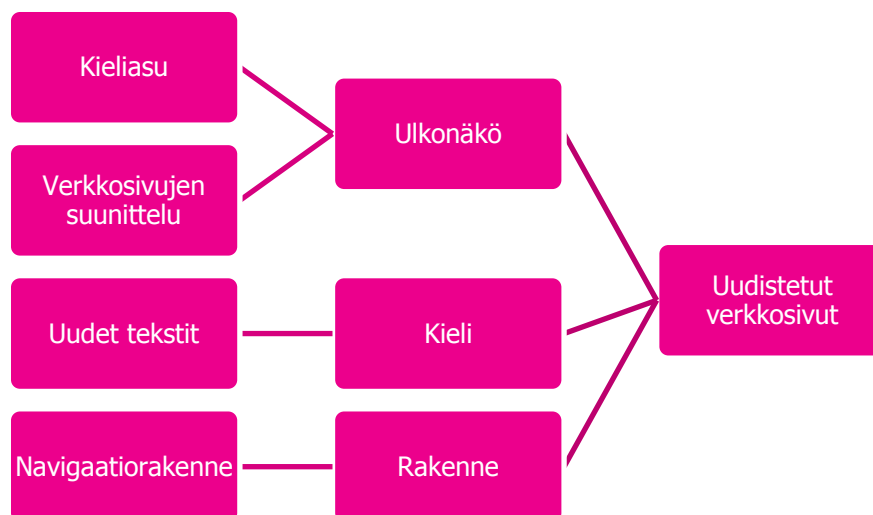
Pohjolankatu 9B

040 635 8339

[elina.malmivaara@iisalmi.fi](mailto:elina.malmivaara@iisalmi.fi)

### 6.3.1 Keskeiset uudistetut asiat

Verkkosivut uudistuivat ja muuttuivat ulkonäöltään sekä sisällöltään prosessin aikana paljon. Uudistimme verkkosivuja teorian tietoon pohjaten sekä toimeksiantajan toiveita kuunnellen. Lopputuloksena syntyi käyttäjäystävällisemmät sekä helppokäyttöisemmät verkkosivut. Uudistuksessa olemme huomioineet verkkosivuja käyttäviä kohderyhmiä. Sivulla on nyt olennaista tietoa, joka auttaa käyttäjiä löytämään oikean tiedon itsenäisesti tai löytämään tien maahanmuutto- sekä pakolaishuoneistoihin. Olemme kuvanneet uudistukset kuviossa 3, josta näkyvät verkkosivujen keskeiset uudistetut asiat.



KUVIO 3. Kohti uudistettuja verkkosivuja.

Merkittävimmät uudistukset koskivat ulkonäköä, kieltä sekä sivuston rakennetta. Jotta näihin tuloksiin päästiin, teimme uudistuksia kieliasuun sekä sivuston suunnitteluun. Suunnittelu liittyi paljolti navigaattorakenteeseen, joka oli meidän työme jälkeen selkeämpi kuin aiemmin. Myöskin tekstin suunnittelulla oli merkittävä rooli, jotta saimme niistä selkokielen ohjeita mukaillen selkeät ja helpommin ymmärrettävät.



## 7 POHDINTA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli uudistaa Iisalmen kaupungin verkkosivujen maahanmuuttotyön osio sellaiseksi, että maahanmuuttajat löytäisivät verkosta tarpeellisen tiedon ja saisivat tukea kotoutumiseen. Uudistetuilla sivuilla ei ole enää epäoleellista tietoa, minkä vuoksi tarpeellisen tiedon löytäminen on helpompaa. Myös kaikki vanhentunut tieto on poistettu, ja tilalla on ajankohtaista tietoa. Työmme tavoitteena oli uudistaa verkkosivujen sisältö ja tehdä niistä käyttäjäystävälliset. Uudistusten mukaan työmme tavoitteet ovat toteutuneet.

Selkeän ja napakan teorialiedon avulla verkkosivun rakenteesta tuli ymmärrettävämpi. Sisällön tuottaminen helppolukuiseksi ja asiakasystävälliseksi oli kuitenkin vaikeampaa kuin arvelimme. Asioiden sanominen mahdollisimman ymmärrettävästi on joskus haasteellisempaa kuin monimutkaisen lauseen koostaminen. Olemmekin pyrkineet mahdollisimman selkokielen kaltaiseen tekstiin ja lauseiden rakenteeseen. Emme kuitenkaan saavuttaneet täysin selkokielistä sivuja ajan- sekä ammattitaidon puutteen takia.

Haastatteleamalla myös maahanmuuttajia olisimme saaneet lisätietoa siitä, miten asiakaskunta käyttää verkkosivuja ja mitä tietoa siellä odotetaan enimmäkseen olevan. Koska emme ottaneet huomioon pääkohderyhmän mielipiteitä, ei työmme ole niin asiakaslähtöinen kuin se voisi olla. Ryhmäsämme oli kuitenkin yksi maahanmuuttaja, jolta saimme hieman näkökulmia työhömmä. Nyt valmiissa työssämme on ainoastaan työntekijöiden näkemys sivuista. Se voi erota varsinaisen käyttäjäryhmän kokemuksista siitä, minkälaiset sivut olisivat hyvät. Maahanmuutto- ja pakolaissivujen työntekijöiltä saimme kuitenkin arvokasta tietoa siitä, mitkä ovat kohderyhmän tarpeet, sillä he ovat maahanmuuttotyön asiantuntijoita ja tuntevat asiakasryhmän.

Työmme alkuperäinen aikataulusuunnitelma ei toteutunut. Kesälomalla kokoontuminen ja työn kirjoittaminen oli haastavaa, koska olimme kaikki kesätöissä. Koko prosessi pitkittyi muutamalla kuukaudella. Koimme, että raportointi sekä teoreettinen viitekehys olisivat voineet olla laajempia sekä selkeämpiä kokonaisuuksia. Tähänkin vaikuttivat aikatauluhaasteet, sillä enemmän ajalla olisimme varmasti pystyneet parempaan. Työn eri vaiheiden dokumentointi olisi pitänyt olla tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa. Raporttia kirjoittaessa haasteeksi muodostui vähäiset ja puutteelliset muistiinpanot, mikä vaikeutti selkeän raportin kirjoittamista.

Vaikka työ sisälsi paljon verkkosivujen rakenteiden opettelemista sekä muita teknisiä asioita, auttoi työ meitä myös kehittymään ammatillisesti. Ymmärsimme paremmin nykypäivän työelämän vaatimuksia sekä mitä kaikkea työtehtäviin voi kuulua. Erilaiset tietotekniset taidot ovat tärkeitä työelämässä, sillä työtehtäviin voi kuulua esimerkiksi verkkosivujen hallinnointia. Lisäksi erilaisten asiakastietojärjestelmien käyttö on arkipäivää ja se vaatii tietoteknistä osaamista. Palveluita siirtyy jatkuvasti verkkoon, mutta kasvokkain kohtaaminen on silti tärkeää. Opinnäytetyömme on hyvä esimerkki palveluohjauksesta verkossa, joka tarpeen vaatiessa johtaa asiakkaan ja työntekijän kasvokkain koh-

taamiseen. Asiakkaat saavat helppolukuisen tiedon mahdollisuuksistaan. Samalla tieto on jätetty taroituksella napakaksi, jotta tarvittaessa asiakkaat ohjautuisivat maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden piiriin. Laaja osaaminen asiakaspalvelutyössä on tärkeä osa myös sosionomin ammatillisuutta.

Pohdimme myös työmme jatkokehittämismahdollisuuksia. Ensinnäkin mietimme sitä, ovatko verkkosivut enää nykypäivänä paikka, josta ihmiset ensisijaisesti hankkivat tietoa. Jos ei, niin mitkä olisivat ne paikat, joihin kannattaisi jalkautua? Pohdimme myös, voisiko verkkosivuilla olla tiettyinä kellonaikoina päivystävä chat-laatikko ja pitäisikö omia palveluita mainostaa myös sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi Facebookissa tai Instagramissa. Sivujen muokkaaminen selkokielelliseksi olisi myös jatkokehittämismahdollisuus ja toisi sivuille lisäarvoa. Se vaatisi hieman korjauksia lauserakenteisiin ja hyväksynnän Selkokeskuksesta. Myöskin asiakkaiden ottaminen mukaan verkkosivujen uudistamiseen toisi huomattavaa lisäarvoa, koska sitä kautta saataisiin käytännön tietoa myös muilta kuin työntekijöiltä.

Työssämme noudatimme rehellisyyttä, avoimuutta sekä huolellisuutta. Tulokset on esitetty näiden periaatteiden mukaisesti. Teemahaastattelu toteutettiin haastateltavien anonymiteettiä kunnioittaen. Verkkosivujen sisältö on luotettavaa, koska olemme käyttäneet asianmukaisia lähteitä tekstejä tuottaessamme.

Opinnäytetyö oli opettavainen kokonaisuus. Onnistuimme tavoitteissamme, sillä toimeksiantajan palautteen perusteella uudistetut verkkosivut palvelevat heitä nyt paremmin. Lopputulos oli heille mieluinen ja heidän palautteensa oli erittäin myönteistä. Myös asiakkailta sekä yhteistyökumppaneilta saatu palaute oli hyvää. Myöskin sivujen päivitettävyyks parani, koska sivusto on nyt selkeämpi ja turhaa tietoa on karsittu pois.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ALASILTA, Anja 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Tampere: Inforviestintä Oy.

ALHO, Olli, HUHTA, Elina ja LEHTIMÄKI, Helena 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö – Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin [verkkajulkaisu]. Valtiovarainministeriö [Viitattu 2017-05-17.] Saatavissa: [http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatusuoritus/laatu\\_kriteeristo/uusi\\_kriteeristo/Verkkopalvelujen\\_laatu\\_kriteerist\\_4a\\_2012.pdf](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatusuoritus/laatu_kriteeristo/uusi_kriteeristo/Verkkopalvelujen_laatu_kriteerist_4a_2012.pdf)

ALITOLPPA-NIITAMO, Anne, FÅGEL, Stina ja SÄÄVÄLÄ, Minna 2013. Olemme muuttaneet – ja kotojumme: maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto.

ASH, Tim 2008. Landing Page Optimization: The Definitive Guide to Testing and Tuning for Conversions [verkkokirja]. Sybex. [Viitattu 2017-10-16.] Saatavissa:

[http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxIYmtfXzI-xOTg0NI9fQU41?sid=e26578ab-868c-45e3-bf4b-842fafc98e60@sessionmgr103&vid=0&format=EB&lpid=lp\\_xix-2&rid=0](http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxIYmtfXzI-xOTg0NI9fQU41?sid=e26578ab-868c-45e3-bf4b-842fafc98e60@sessionmgr103&vid=0&format=EB&lpid=lp_xix-2&rid=0)

CALDWELL, Ben, COOPER, Michael, GUARINO REID, Loretta ja VANDERHEIDEN, Gregg 2008. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 [verkkosivu]. W3C. [Viitattu 2017-09-24.] Saatavissa: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

HAGERLUND, Tony, ILVES, Johanna, JÄRVELÄ, Teija, KROGELL-MAGNI, Pi, KUJANSIVU, Alina, KUUPAKKO, Leena, LAHTI, Tommy, LAZAROV, Päivi, MARTTILA, Eija, MOISALA, Sanna, ORAVISTO, Leila, PAAVILAINEN, Mika, RANTANEN, Tanja, RANTONEN, Ritva-Liisa, SUNTIAINEN-NURMI, Anne ja VAHTOKARI, Tiina 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

HALLINTOLAKI L 6.6.2003/434. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-10-17.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#L2P9>

HIRSJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 15. uudistettu painos. Helsinki: Yliopistopaino.

IISALMEN KAUPUNGIN VIESTINTÄSTRATEGIA 2011. [Verkkodokumentti.] Iisalmen kaupunki. [Viitattu 2016-11-04.] Saatavissa: <http://iisalmi.fi/loader.aspx?id=67b72977-b7be-4d8f-9e0c-0881af0d1159>

IISALMEN KAUPUNGIN WWW-SIVUT 2016. Kaupunki-Info [verkkosivu]. Iisalmen kaupunki. [Viitattu 2016-11-05.] Saatavissa: <http://iisalmi.fi/Suomeksi/Kaupunki-Info>

JUHTA 2014. JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. JHS-suositukset [verkkodokumentti]. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. [Viitattu 2016-11-06.] Saatavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.html>

KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Tampere: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KORTESUO, Katleena 2009. Tekstiä ruudulla. Kirjoitamme verkkoon. Keuruu: Infor.

KULKKI-NIEMINEN, Auli 2002. Selkokielen ja yleiskielen eroista. Julkaisussa: VIRTANEN, Hannu (toim.) Selko-opas. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 33–45.

KUNTALAKI L 10.4.2015/410. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-09-13.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>

LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKASASIAKIRJOISTA 2015/254. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-09-17.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

LEHDONVIRTA, Jaana ja PELTOLA, Ulla 2005. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. Julkaisussa: HÄRKÄPÄÄ, Kristiina ja PELTOLA, Ulla (toim.) Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 81–95.

- MARTIKAINEN, Tuomas, SAARI, Matti ja KORKIASAARI, Jouni 2014. Kansainväliset muuttoliikkeet ja Suomi. Julkaisussa: MARTIKAINEN, Tuomas, SAUKKONEN, Pasi ja SÄÄVÄLÄ, Minna (toim.) Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Gaudeamus, 26-38.
- NIKANDER, Pirjo ja RUUSUVUORI, Johanna 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Julkaisussa: HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo ja RUUSUVUORI, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 427–444.
- PIETILÄ, Ilkka 2017. Ryhmäkeskustelu. Julkaisussa: HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo ja RUUSUVUORI, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 111–130.
- PIETILÄINEN, Erja ja SEPPÄLÄ, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto ry.
- RÄTY, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- SALONEN, Kari 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tampere: Turun ammattikorkeakoulu.
- SANASTOKESKUS TSK RY 2012. Tietotekniikan termitalkoot [verkkosivu]. [Viitattu 2017-10-03.] Saatavissa: <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/haku-266.html>
- SELKOKESKUS 2017-06-15. Neuvontapuhelin [puhelin keskustelu]. Iisalmi: Piho, Maili.
- SINKKONEN, Irmeli, NUUTILA, Esko ja TÖRMÄ, Seppo 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Tietosanoma.
- SISÄMINISTERIÖ s.a.a. Maahanmuutto ja maahanmuuttopolitiikka [verkkosivu]. Sisäministeriö. [Viitattu 2016-11-05.] Saatavissa: <http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto>
- SOSIAALIHUOLTOLAKI L 30.12.2014/1301. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-10-18.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:5. [Viitattu 2017-10-18.] Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)
- SUOMEN PALVELUOHJAUSYHDISTYS RY s.a. Palveluohjauksen määritelmiä [verkkosivu]. SPO Ry [Viitattu 2016-11-02.] Saatavissa: <http://palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>
- SUOMINEN, Sauli ja TUOMINEN, Merja 2007. Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- TAMMINEN, Terhi ja ALANIKULA, Petteri 2017. Saavutettavuusopas. Osa 1 [verkkojulkaisu]. Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 2017-10-17.] Saatavissa: [http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/1859saavutettavuusopas\\_ebook.pdf](http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/1859saavutettavuusopas_ebook.pdf)
- TARNANEN, Mirja ja PÖYHÖNEN, Sari 2011. Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. Puhe ja kieli, 139–152. Tammi [Viitattu 2017-09-27]. Saatavissa: <https://journal.fi/pk/article/view/4750/4468>
- TILASTOKESKUS 2015. Visualisointi kunnittain [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-10-09.] Saatavissa: [http://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat\\_2016/kunta-kartta.html#\\_ga=2.239842240.2117102093.1507536142-1566303297.1507536142](http://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat_2016/kunta-kartta.html#_ga=2.239842240.2117102093.1507536142-1566303297.1507536142)
- TILASTOKESKUS s.a. Maahanmuuttajat väestössä [verkkojulkaisu]. Tilastokeskus [Viitattu 2016-11-17.] Saatavissa: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa>
- TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ s.a.a. Maahanmuutto kasvaa ja monipuolistuu [verkkosivu.] Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu. [Viitattu 2016-11-30.] Saatavissa: [http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotouttamistyon\\_taustaa/maahanmuutto\\_kasvaa\\_ja\\_monipuolistuu](http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotouttamistyon_taustaa/maahanmuutto_kasvaa_ja_monipuolistuu)

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ s.a.b. Keskeiset käsitteet [verkkosivu]. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu. [Viitattu 2016-11-30.] Saatavissa: [http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotouttamistyon\\_taustaa/keskeiset\\_kasitteet](http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotouttamistyon_taustaa/keskeiset_kasitteet)

VIRTANEN, Hannu 2002. Selkokielen määritelmä, tarve ja käyttäjäryhmät. Julkaisussa: VIRTANEN, Hannu (toim.). Selko-opas. Kehitysvammaliitto ry. 7–22.

VIRTANEN, Hannu 2009. Selkokielen käsikirja. Tampere: Kehitysvammaliitto ry.

ÄLLI, Sami ja KYHKYNNEN, Kimmo 2006. Selkokieli ja Internet. Julkaisussa: LESKELÄ, Leela Laura ja VIRTANEN, Hannu (toim.). Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Kehitysvammaliitto, 188–202.

## KUVALÄHTEET

IISALMEN KAUPUNKI 2017a. Aloitussivu ennen sivujen uudistamista [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

IISALMEN KAUPUNKI 2017b. Aloitussivu uudistamisen jälkeen [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

IISALMEN KAUPUNKI 2017c. Navigaatorakenne ennen uudistamista [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

IISALMEN KAUPUNKI 2017d. Navigaatorakenne uudistamisen jälkeen [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

IISALMEN KAUPUNKI 2017e. "Muutto Iisalmeen" ennen sivujen uudistamista [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

IISALMEN KAUPUNKI 2017f. "Muutto Iisalmeen" sivujen uudistamisen jälkeen [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

IISALMEN KAUPUNKI 2017g. Tulkkaukset ennen uudistusta [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

IISALMEN KAUPUNKI 2017h. Tulkkaukset uudistuksen jälkeen [kuvakaappaus]. Sijainti: Iisalmi.

## LIITE 1: HAASTATTELULOMAKE

Kysymykset:

- Mikä nykyisissä sivuissa on huonoa?
- Mikä nykyisissä sivuissa on hyvää?
- Mitä tietoa pitäisi olla lisää (mikä nyt puuttuu)?
- Onko jotain tietoa liikaa?
- Mitä tietoa pitää olla eri kielillä?
- Mikä tieto pitää olla selkokielellä?

## LIITE 2: VERKKOSIVUJEN TEKSTIT

**MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISPALVELUT**A large rectangular box with a thin black border, intended for a picture. The word 'KUVA' is centered inside the box.

KUVA

Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut tarjoavat ohjaus- ja neuvontapalveluja kaikille Ylä-Savossa asuville maahanmuuttajille. Yksikkö järjestää niin pakolaisten kuin myös työn, perhesiteen ja opiskelun perusteella muuttaneiden vastaanoton ja kotouttamisen palvelut. Yhteistyötä tehdään viranomaisten, oppilaitosten sekä järjestöjen kanssa.

Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut ovat auki arkisin klo 8-16. Tervetuloa!

---

The immigrant and refugee services of Iisalmi city offer guidance and counselling services for all immigrants living in Upper Savo. The department organizes reception and integration services for both refugees and for those who have migrated based on family tie, work or studying. Collaboration is being made with authorities, educational institutions and organizations.

Immigrant and refugee services are open on weekdays from 8 to 16. Welcome!

---

Kõik Ylem-Savo regioonis elavad immigrandid saavad abi ja infot Iisalmi linna immigratsiooni ja pagulaste nõustamispunktist. Osakond korraldab nii pagulaste kui ka töö, peresideme ja õpingute alusel tulijatele vastuvõtu- ja integreerumisteenuseid. Koostööd tehakse erinevate ametnike, koolide ja organisatsioonidega.

Immigratsiooni- ja pagulasteenused on avatud argipäeviti kella 8-16. Tere tulemast!

Yldine lisainfo 12 keeles, ka eesti keeles, [www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi)

---

Отдел по работе с беженцами и  
иммигрантами города Иисалми  
предоставляет консультационные услуги  
всем иммигрантам проживающим в Верхнем  
Саво.

Отдел организует прием беженцев и  
предоставляет услуги по их интеграции.

Сотрудничество по этим вопросам  
ведется совместно учреждениями гос.  
службы, образования и общественными  
организациями.  
Приемные часы : в будние дни с 8 до 16  
часов. добро пожаловать!

#### YHTEYSTIEDOT

**Herd Nina**

Maahanmuuttotyön koordinaattori / hallinnolliset asiat

Pohjolankatu 9B

040 653 0021

[nina.herd@iisalmi.fi](mailto:nina.herd@iisalmi.fi)

**Lankinen-Hiekkala Anna**

maahanmuuttotyönasiantuntija / työn, opiskelun tai perhesiteiden takia maahan muuttaneet

Pohjolankatu 9B

040 674 0179

[anna.lankinen-hiekkala@iisalmi.fi](mailto:anna.lankinen-hiekkala@iisalmi.fi)

**Eskelinen Elisa**

pakolaisohjaaja / kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat ja sosiaalityö

Pohjolankatu 9B

040 631 5223

[elisa.eskelinen@ylasavonsote.fi](mailto:elisa.eskelinen@ylasavonsote.fi)

**Haaksluoto Anne**

pakolaisohjaaja / kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat

Pohjolankatu 9B

040 661 9448

[anne.haaksluoto@iisalmi.fi](mailto:anne.haaksluoto@iisalmi.fi)

**Malmivaara Elina**



VOIMA -yhteistyöstä voimaa kotouttamiseen-hankkeen järjestökoordinaattori

Pohjolankatu 9B

040 635 8339

[elina.malmivaara@iisalmi.fi](mailto:elina.malmivaara@iisalmi.fi)

## MUUTTO IISALMEEN

### Tietoa Iisalmesta

Iisalmi sijaitsee Ylä-Savossa. Ylä-Savoon kuuluvat Iisalmen lisäksi myös Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Pielavesi, Sonkajärvi ja Vieremä. Iisalmissa asuu 21 767 asukasta, joista ulkomaan kansalaisia on 406 (Tilastokeskus 2016).

Iisalmi on ottanut vastaan kiintiöpakolaisia vuoden 2013 alusta lähtien. Pakolaiset ovat kotoisin Afganistanista ja Syyriasta.

Monikulttuurisuus on Ylä-Savolle voimavara. Ulkomailta tullut työvoima nähdään erittäin tärkeänä. Maahanmuuttajien kotoutumista tuetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Toiminnassa on vahvasti mukana myös järjestöt.

Iisalmi sijaitsee kauniissa ja luonnonläheisissä järvimaisemissa. Pienkaupungissa nautitaan turvallisesta ja rauhallisesta elämästä. Lyhyet välimatkat helpottavat jokapäiväistä asiointia.

### Ohjeita muuttajalle

- 1) jos muutat Iisalmeen toiselta paikkakunnalta, muista tehdä muuttoilmoitus
- 2) jos muutat Suomeen EU/ETA maasta, voit oleskella ja tehdä töitä vapaasti enintään 3kk, sen jälkeen sinun on rekisteröitävä oleskeluoikeutesi
- 3) jos muutat kolmansista maista, tarvitset oleskeluluvan

Lisäohjeita muuttajalle löytyy Perustietoa Suomesta - oppaasta <http://tem.fi/perustietoa-suomesta>

### YHTEYSTIEDOT

#### **Iisalmen poliisiasema**

Virrankatu 2, 74100 Iisalmi

Poliisilaitoksen vaihde: 0295 450 311

#### **Iisalmen maistraatti**

Virrankatu 2, 74100 Iisalmi

Puh. 02955 39511

info.ita-suomi(at)maistraatti.fi

Aukioloajat: ma - pe klo. 09.00 - 16:15

### **Kuopion Maahanmuuttovirasto**

Asemakatu 38–40 (asiakassisääntäjänti Ajurinkatu 45), 70110 Kuopio

Aukioloajat: ma–ke ja pe kello 8–16.15.

Torstaisin suljettu.

### **Iisalmen verotoimisto**

Luuniemenkatu 3, Iisalmi

Valtakunnallinen puhelinvaihe: 029 512 000

Aukioloajat: ma-ke klo 9-15, kesällä 1.6.-31.8. ma-ke klo 9-12

### **Iisalmen Kela**

Päiviönkatu 14, 74100 Iisalmi

Aukioloajat: ma-pe klo 9-16

### **Iisalmen TE-toimisto**

Karjalankatu 3, Iisalmi

Puh. 0295 025 500 (klo 9-16.15)

Aukioloajat: ma-ke ja pe klo 9 -12 ja 13-16,

torstaisin suljettu

kirjaamo.pohjois-savo(at)te-toimisto.fi

## **KUNNAN TARJOAMAT PALVELUT**

### **Kotoutuminen**

Maahanmuuttajien kotoutumisen tavoitteena on, että maahanmuuttajat voivat osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan kuten muutkin maassa asuvat. Suomen kielen oppiminen on

yksi tärkeä tekijä kotoutumisessa. Iisalmessa TE-toimistolla on suuri rooli kotouttamisen järjestämisessä. Myös järjestöt sekä seurakunnat ovat aktiivisesti mukana tukemassa maahanmuuttajien kotoutumista.

Kotoutumiseen liittyvissä asioissa voit olla yhteydessä Maahanmuutto- ja pakolaishuoltojen toimistoon. Yksikkö auttaa esimerkiksi lupa- ja työllisyysasioissa sekä tarjoaa tuki- ja palveluohjausta.

Kotoutumisesta Iisalmeen on kerrottu tarkemmin Ylä-Savon kuntien yhteisessä kotoutumisohjelmassa (2016-2019).

## Työ

Iisalmen kaupungin työllisyyspalvelut toimii osana kaupungin elinvoimapolkuja. Työllisyyspalvelut tarjoaa työmahdollisuuksia työnhakijoille ja auttaa uusien työmahdollisuuksien rakentamisessa työnantajia. Ensisijaisena kohderyhmänä työllisyyspalveluilla ovat pitkään työttömänä olleet iisalmelaiset työnhakijat sekä kesäaikana nuoret iisalmelaiset.

Työ- ja elinkeinopalveluista eli TE-palveluista saa maksutonta ohjausta työnhakuun. Palvelu on tarkoitettu Suomessa asuville tai Suomeen töihin aikoville työnhakijoille.

## Opetus ja koulutus

Suomessa lapsilla on mahdollisuus saada varhaiskasvatusta. Sitä tarjotaan päiväkodeissa tai perhepäivähoidossa.

Ennen kouluun menoa lapsella on oikeus esiopetukseen.

Suomessa vakituisesti asuvilla lapsilla on oppivelvollisuus. Se tarkoittaa sitä, että lapsilla on velvollisuus hankkia perusopetus, yleensä peruskoulun kautta. Oppivelvollisuus päättyy sinä vuonna, kun nuori täyttää 17.

Tästä pääset Iisalmen kaupungin varhaiskasvatuksen sivuille. <http://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Palvelut/Kasvatus-ja-opetus/Lasten-varhaiskasvatuspalvelut>

Tästä pääset Iisalmen kaupungin perusopetuksen sivuille. <http://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Palvelut/Kasvatus-ja-opetus/Perusopetus>

## Vapaa-aika



KUVA

Iisalmessa voit harrastaa liikuntaa monissa paikoissa, esimerkiksi Kankaan liikuntapuistossa sekä Paloisvuoren liikunta-alueella. Kulttuurikeskuksella pääset käyttämään esimerkiksi kirjaston ja kansalaisopiston palveluita. Iisalmessa järjestöt ovat mukana tukemassa vapaa-ajan toimintaa.

Tästä pääset lukemaan lisää liikunta- ja kulttuuripalveluista Iisalmessa. <http://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Palvelut/Kulttuuri-ja-liikunta> linkki harrastustoiminnan koosteeseen

## SUOMEN KIELEN OPISKELU



KUVA

Suomen kielen taito auttaa sinua selviämään Suomessa. Suomen kielen taito helpottaa myös kotoutumista. Kun osaat suomen kieltä, sinun on helpompaa hoitaa asioitasi ja osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan.

Suomen kieltä voi opiskella monella eri tavalla. Voit osallistua suomen kielen kursseille tai opiskella itsenäisesti. Kielitaitoa voi mitata yleisellä kielitutkintotestillä (YKI-testi). Kielitutkinnossa on kolme tasoa: perustaso, keskitaso ja ylin taso. Testiä voi tarvita esimerkiksi kansalaisuuden hakemiseen tai todistuksena kielitaidosta. YKI-testi on maksullinen.

Tästä pääset tutustumaan tutkintopaikkoihin ja -aikoihin <http://www03.oph.fi/kielitutkinnot/>

### Suomen kielen kursseja järjestävät tahot

TE-toimisto järjestää kotoutumiskoulutusta. Koulutuksessa opiskellaan suomen kieltä, viestintätaitoja sekä yhteiskunta- ja työelämätaitoja. Kansalaisopisto järjestää joka vuosi suomen kielen kursseja. Kursseja on eritasoisille opiskelijoille.

#### Yhteystiedot:

##### **Iisalmen TE-toimisto**

Karjanlankatu 3, Iisalmi

puh. 0295 025 500

Aukioloajat: ma-ke ja pe klo 9 -12 ja 13-16, torstaisin suljettu

**Iisalmen kansalaisopisto**

Kirkkopuistonkatu 9

Puh. 040 661 9353

Aukioloajat: ma - pe klo 9.00 - 15.00

**TULKKAUS****Ohjeita tulkin käyttöön**

Tulkkia käytetään, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Kun kysymyksessä ovat asiakkaan oikeuksiin liittyvät asiat, tulkkauksen järjestäminen on erityisen tärkeää. Huomioitavaa on, että tulkin tehtävä on viestin välittäminen. Hän ei ole asiakkaan tukihenkilö tai asiamies, vaan toimii tulkkaustilanteessa puolueettomana ja neutraalina viestinnän välikappaleena.

Läheisiä, tuttuja tai lapsia ei saisi ikinä käyttää tulkkina. Tulkattava tieto voi olla arkaluonteista, eikä asiakas välttämättä halua kertoa siitä läheisilleen. Kielitaito voi olla riittämätön ja aiheuttaa väärinymmärryksiä.

**Kun käytät tulkkia**

- Puhu asiakkaallesi suoraan, aivan kuten tekisit ilman tulkkia ja pidä puhuessasi taukoja, jotta tulkki ehtii tulkata sanomasi.
- Vältä ammattislangia, murteita ja sanaleikkejä. Nämä ovat vaikeita tulkata.
- Muista, että tulkki tulkkaa kaiken viranomaisen ja asiakkaan välisen keskustelun, ei lisää mitään tai jätä mitään pois.
- Tulkki ei osallistu keskusteluun vaan tekee osapuolten välisen keskustelun mahdolliseksi. Hän ei esiinny puolestapuhujana tai ylimääräisenä virkamiehenä, vaan on täysin puolueeton ja ehdottomasti vaitiolovelvollinen.
- Älä pyydä tulkkia suorittamaan hänen toimenkuvaansa kuulumattomia tehtäviä, kuten lomakkeiden täyttö, asiakkaan kanssa.
- Tulkki voi tehdä omia tulkkausta helpottavia muistiinpanoja, jotka hän hävittää tulkkauksen jälkeen.
- Jos tulkki on tulkkaamassa useamman tunnin, pidä kerran tunnissa noin 5 -10 minuutin tauko.
- Pidä kiinni sovitusta aikataulusta. Tulkki ei voi myöhästyä seuraavasta tulkkauksesta viivästysten vuoksi.
- Käytä tulkkina ammattitulkkia, ei asiakkaan sukulaista, ystävää eikä koskaan lasta!

Lisätietoa tulkin käytöstä voi kysyä toimistolta. Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut järjestää myös koulutuksia tulkin käytöstä.

## HANKKEET

- VOIMA-hanke
- vanhat hankkeet

## YHTEYSTIEDOT

### **Herd Nina**

Maahanmuuttotyön koordinaattori / hallinnolliset asiat

Pohjolankatu 9B

040 653 0021

[nina.herd@iisalmi.fi](mailto:nina.herd@iisalmi.fi)

### **Lankinen-Hiekkala Anna**

maahanmuuttotyönasiantuntija / työn, opiskelun tai perhesiteiden takia maahan muuttaneet

Pohjolankatu 9B

040 674 0179

[anna.lankinen-hiekkala@iisalmi.fi](mailto:anna.lankinen-hiekkala@iisalmi.fi)

### **Eskelinen Elisa**

pakolaisohjaaja / kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat ja sosiaalityö

Pohjolankatu 9B

040 631 5223

[elisa.eskelinen@ylasavonsote.fi](mailto:elisa.eskelinen@ylasavonsote.fi)

### **Haaksluoto Anne**

pakolaisohjaaja / kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat

Pohjolankatu 9B

040 661 9448

[anne.haaksluoto@iisalmi.fi](mailto:anne.haaksluoto@iisalmi.fi)

### **Malmivaara Elina**

VOIMA -yhteistyöstä voimaa kotouttamiseen-hankkeen järjestökoordinaattori

Pohjolankatu 9B

040 635 8339

[elina.malmivaara@iisalmi.fi](mailto:elina.malmivaara@iisalmi.fi)

## HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ

### Infopankki

Infopankin sivuilta löydät kattavasti tietoa esimerkiksi muutosta Suomeen sekä elämästä Suomessa.

<http://www.infopankki.fi/fi/etusivu>

### Kela - Maasta- ja maahanmuutto

Näiltä sivuilta löytyy tietoa suomalaisesta sosiaaliturvasta Suomesta tai Suomeen muutettaessa.

<http://www.kela.fi/maasta-ja-maahanmuutto>

### Kotouttamisen osaamiskeskus

Kotouttaminen.fi on suunnattu työssään maahanmuuttajia kohtaaville toimijoille.

<http://kotouttaminen.fi/>

### Maahanmuuttovirasto

Maahanmuuttovirasto (Migri) on sisäministeriön alainen virasto, joka käsittelee ja ratkaisee maahantu-  
loon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita.

<http://www.migri.fi/>

### Punainen Risti

Suomen Punainen Risti on yksi Suomen suurimmista kansalaisjärjestöistä. Punaisen Ristin tehtävänä on auttaa apua eniten tarvitsevia kotimaassa ja ulkomailla.

<https://www.punainenristi.fi/>

### Perheentalo

Perheentaloissa toteutetaan matalan kynnyksen ja varhaisen tuen mukaista, lapsiperheiden hyvinvointia ja osallisuutta tukevaa toimintaa, jonka toivotaan olevan kaikkien lapsiperheiden saavutettavissa.

<http://www.perheentalo.fi/>

## Kotoutuminen Suomeen

Suomi.fi sivuilta löydät monenlaista tietoa kotoutumiseen liittyen.

[https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut\\_aiheittain/maahan- ja\\_maastamuutto/maahanmuuttaja-tyo\\_ja\\_kotoutuminen/kotoutuminen/index.html](https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/maahan- ja_maastamuutto/maahanmuuttaja-tyo_ja_kotoutuminen/kotoutuminen/index.html)

## Suomisanakirja

Kattava ilmainen suomen kielen sanakirja.

<https://www.suomisanakirja.fi/>

## Suomen kielen itseopiskelu

Verkosta löydät monia eritasoisia suomen kielen kursseja.

<http://www.infopankki.fi/fi/elama-suomessa/suomen-ja-ruotsin-kieli/suomen-kielta-internetissa>

## Ulkomaalaisten rekisteröinti

Näiltä sivuilta löydät tietoa ulkomaalaisten rekisteröinnistä.

[http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/kotikunta\\_ja\\_vaestotiedot/Ulkomaalaisten-rekisterointi/](http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/kotikunta_ja_vaestotiedot/Ulkomaalaisten-rekisterointi/)

## Verohallinto

Sivuilta löydät tietoa suomalaisesta verotuksesta.

<http://www.vero.fi/fi-FI>